

2º SEMESTRE 2017



RELATÓRIO
RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES

OUVIDORIA

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



SUMÁRIO



1 Apresentação	4
2 Dados Estatísticos	5
21– Quanto ao meio de contato com a Ouvidoria	5
22– Distribuição das comunicações mês a mês	5
23– Classificação das comunicações por classe	6
24– Distribuição das comunicações por assunto	6
25– Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)	7
26– Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico	8
27– Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico 127	9
28– Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial	9
29– Quanto à identificação/ao anonimato	10
210– Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes	10
211– Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes	10
212– Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias	11
3 Pesquisas de Satisfação	12
31– Satisfação do usuário com o atendimento presencial	12
32– Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	13
33– Satisfação do usuário com o formulário eletrônico	13

4 Reuniões	14
5 Ouvidoria Itinerante	17
6 Notícias	20
8 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRI	26

1 Apresentação

Este é um relatório analítico das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o **segundo semestre de 2017**.

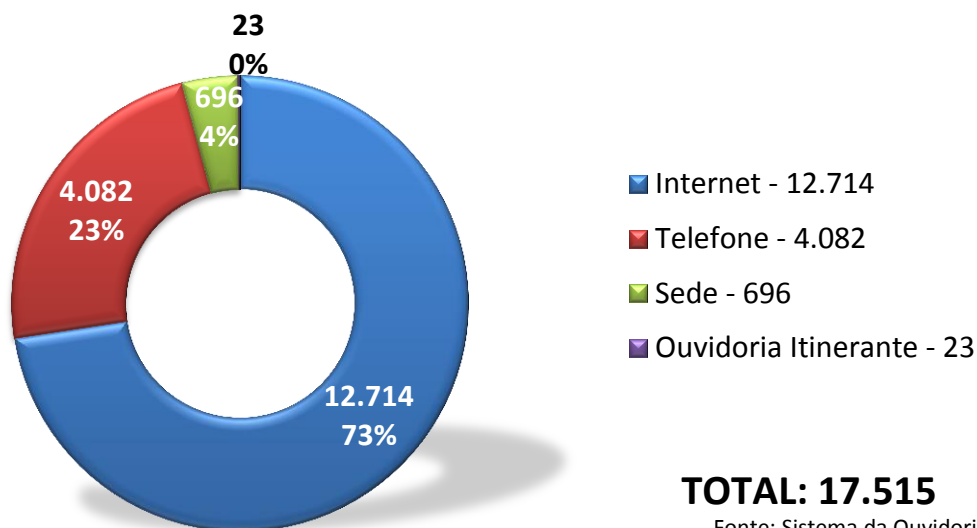
Objetiva, além de divulgar ao público em geral o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, atender ao disposto no artigo 2º, inciso VIII, da Resolução nº 153, de 21/11/2016, do CNMP, que prevê a elaboração de relatórios de atividades e encaminhamento ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Como metodologia de análise, sempre que possível, tencionou-se comparar o período atual (segundo semestre de 2017) com os segundos semestres dos anos anteriores (segundo semestre de 2015 e 2016), a fim de permitir uma perspectiva de sazonalidade.

2 Dados Estatísticos

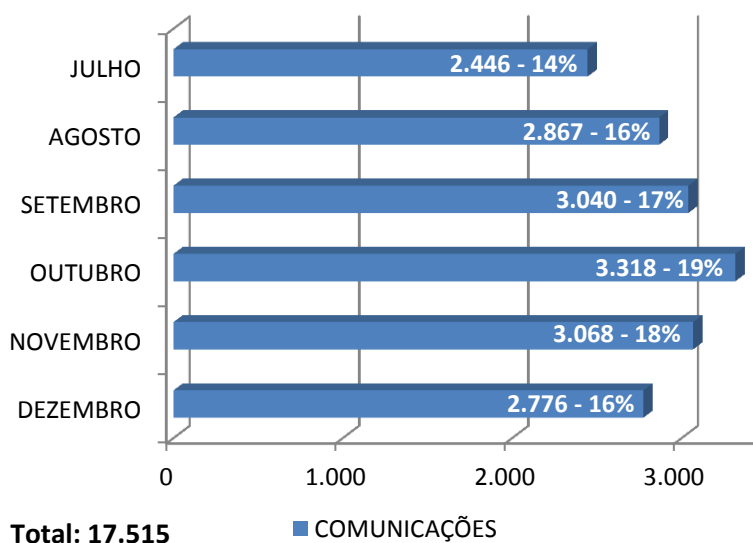
2.1 – Quanto ao meio de contato com a Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no segundo semestre de 2017, foram num total de 17.515 (dezessete mil quinhentos e quinze).



2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

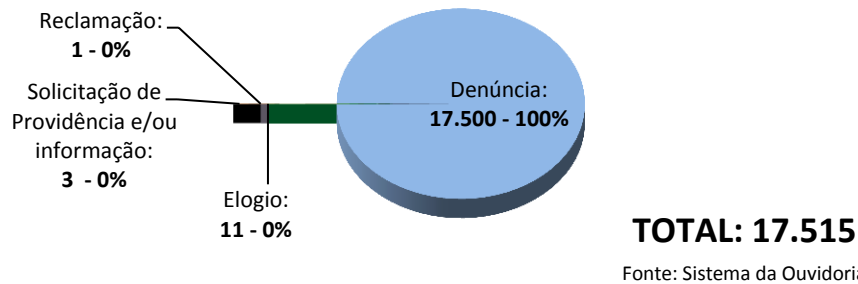
Essas 17.515 (dezessete mil quinhentos e quinze) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:



2017	Comunicações
Julho	2.446
Agosto	2.867
Setembro	3.040
Outubro	3.318
Novembro	3.068
Dezembro	2.776
Total	17.515

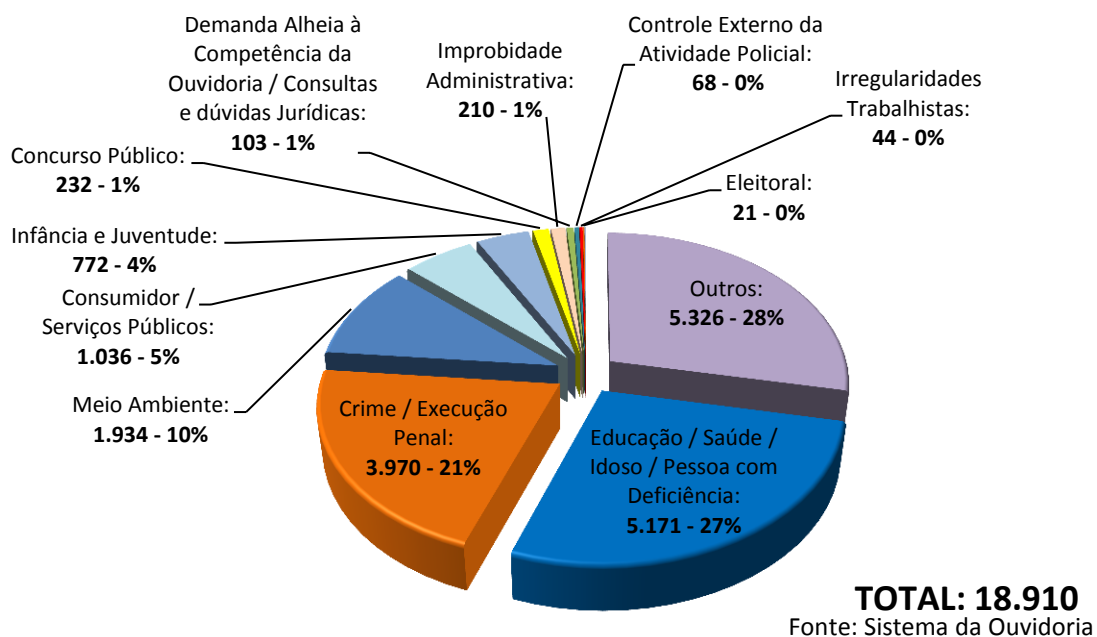
2.3 – Classificação das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse semestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qte.	Tratados	Pendentes
Denúncia	17.500	16.662	837
Solicitação de providência e/ou informação	3	3	-
Elogio	11	11	-
Sugestão	-	-	-
Crítica	-	-	-
Reclamação	1	1	-

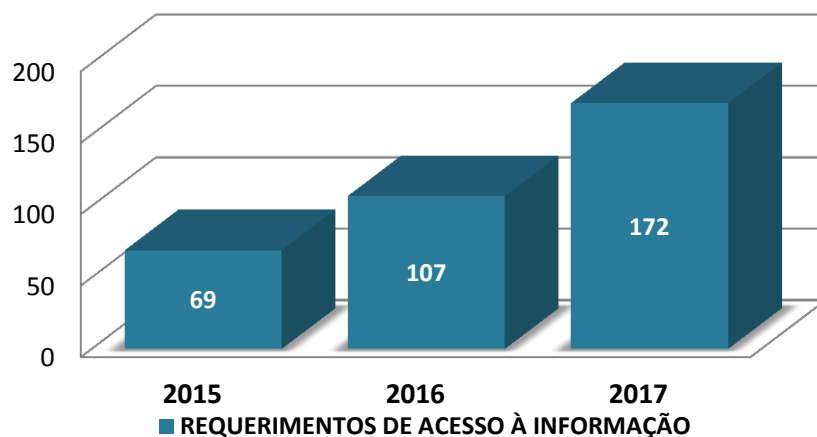
2.4 – Distribuição das comunicações por assunto



Assuntos	Qtd.
Outros	5.326
Educação / Saúde / Idoso / Pessoa com Deficiência	5.171
Crime / Execução Penal	3.970
Meio Ambiente	1.934
Consumidor / Serviços Públicos	1.036
Infância e Juventude	772
Concurso Público	232
Improbidade Administrativa	210
Demanda Alheia à Competência da Ouvidoria / Consultas e dúvidas Jurídicas	103
Controle Externo da Atividade Policial	68
Irregularidades Trabalhistas	44
Eleitoral	21
Administração e Funcionamento do Ministério Público	19
Lei de Acesso à Informação / Remuneração de Membros e Servidores	3
Infração Disciplinar de Membro ou Servidor / Inércia ou Morosidade na Atuação	1
Residência na Comarca / Lotação de Membros	0
Pendentes	837

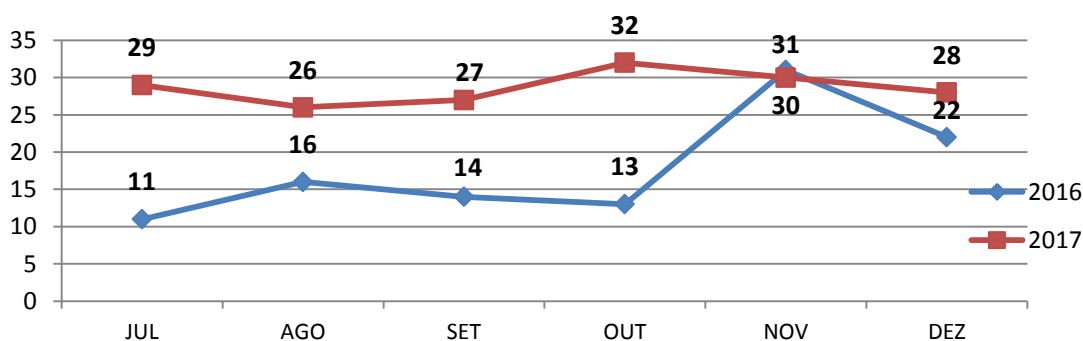
2.5 – Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

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.



Com relação aos cento e setenta e dois requerimentos de acesso à informação recebidos no segundo semestre, deve-se destacar não ter havido nenhuma negativa nesse período, cuja distribuição restou assim efetuada:

Mês	Requerimentos	Atendiam aos requisitos da LAI	Prorrogação de prazo	Excederam o prazo de prorrogação	Tempo médio de resposta
Julho	29	24	-	-	09 dias
Agosto	26	19	2	-	09 dias
Setembro	27	22	-	-	10 dias
Outubro	32	26	3	-	09 dias
Novembro	30	23	1	-	10 dias
Dezembro	28	23	-	-	07 dias
Total	172	137	6	-	09 dias



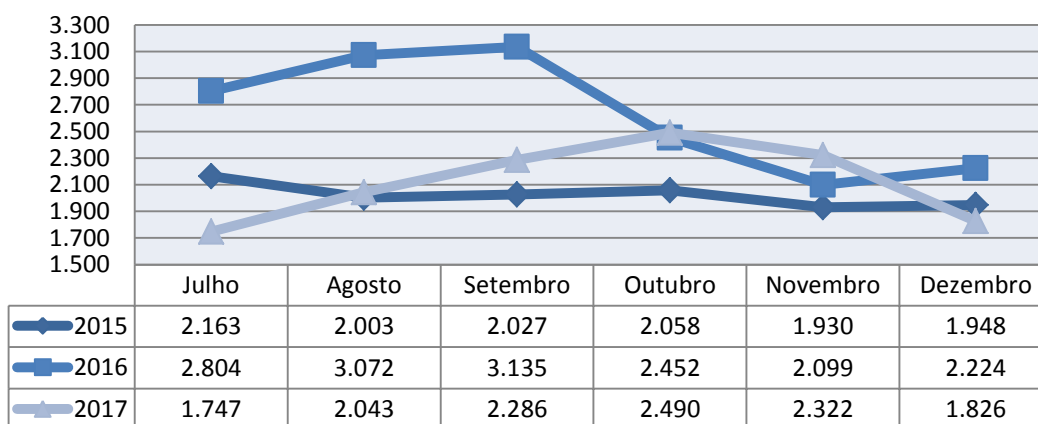
Total de Requerimentos 2016: **107**
Média Mensal: ≈ **18**

Total de Requerimentos 2017: **172**
Média Mensal: ≈ **29**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

2.6 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico

Foram encaminhadas à Ouvidoria, através de formulário eletrônico, 12.714 (doze mil setecentos e quatorze) comunicações, sendo 3.072 (três mil e setenta e dois) a menos que o mesmo período de 2016.



Total 2015: **12.129**
Média Mensal: ≈ **2.022**

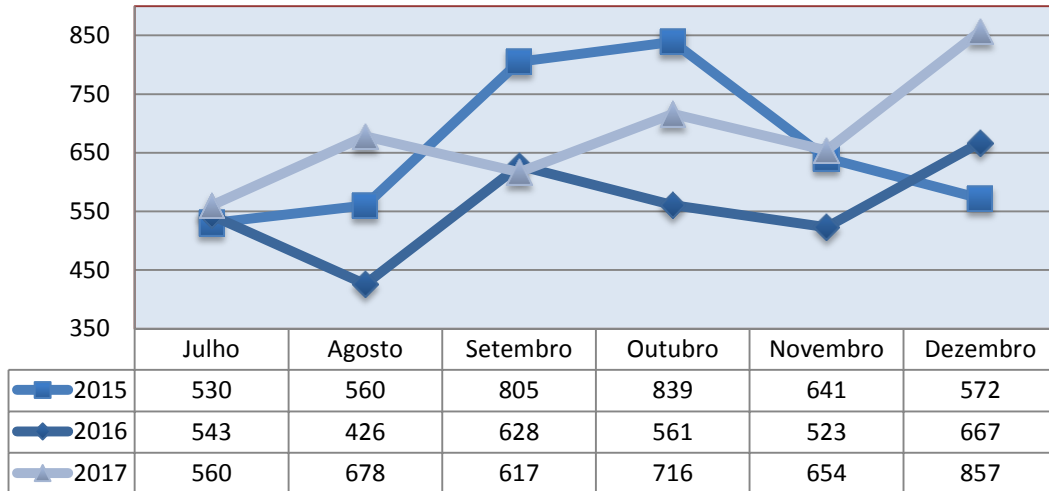
Total 2016: **15.786**
Média Mensal: **2.631**

Total 2017: **12.714**
Média Mensal: **2.119**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

2.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico

Foram realizadas, através do telefone 127 da Ouvidoria, 33.280 (trinta e três mil duzentos e oitenta) ligações, com 4.082 (três mil duzentos e vinte e oito) registros, sendo 734 (setecentos e trinta e quatro) comunicações a mais que o mesmo período de 2016.



Total 2015: 3.947

Total 2016: 3.348

Total 2017: 4.082

Média Mensal: ≈ 658

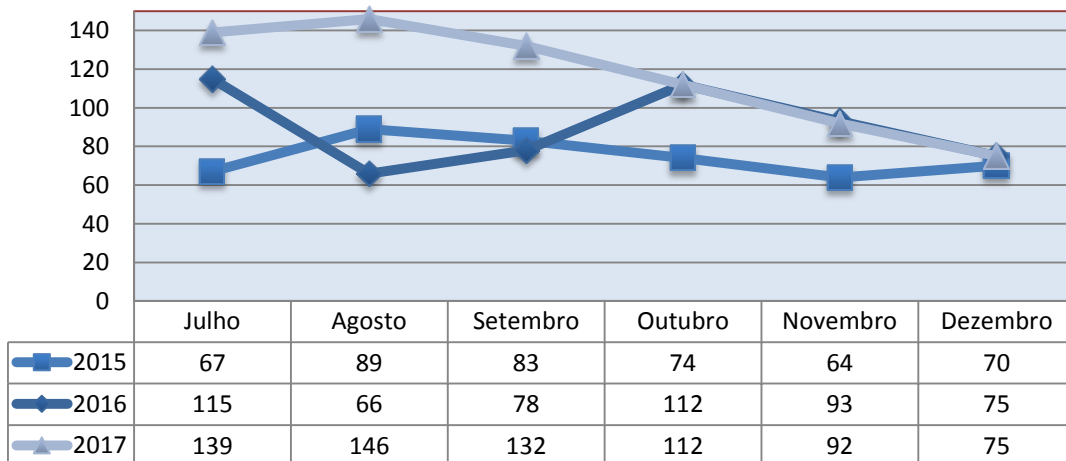
Média Mensal: 558

Média Mensal: ≈ 680

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 1.496 (mil quatrocentos e noventa e seis) atendimentos, com 696 (seiscentos e cinquenta e seis) registros, sendo 157 (cento e cinquenta e sete) comunicações a mais que o mesmo período de 2016.



Total 2015: 447

Total 2016: 539

Total 2017: 696

Média Mensal: ≈ 75

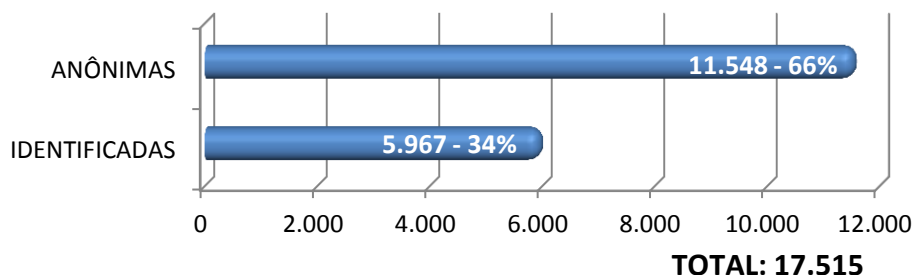
Média Mensal: ≈ 90

Média Mensal: 116

Fonte: Sistema da Ouvidoria

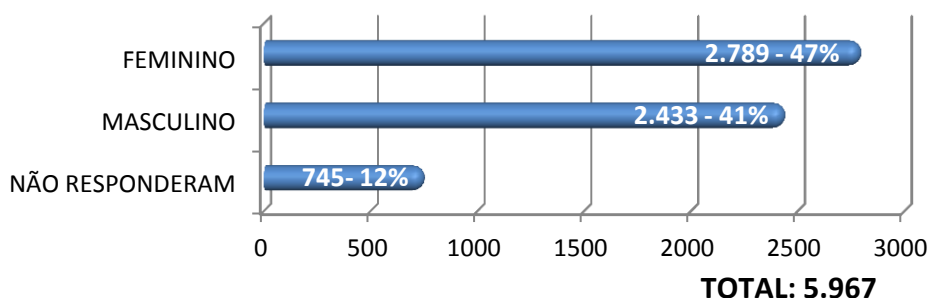
2.9 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 17.515 (dezesete mil quinhentos e quinze) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 2º semestre, 11.548 (onze mil e quinhentos e quarenta e oito) foram anônimas, enquanto 5.967 (cinco mil novecentos e sessenta e sete) foram identificadas.



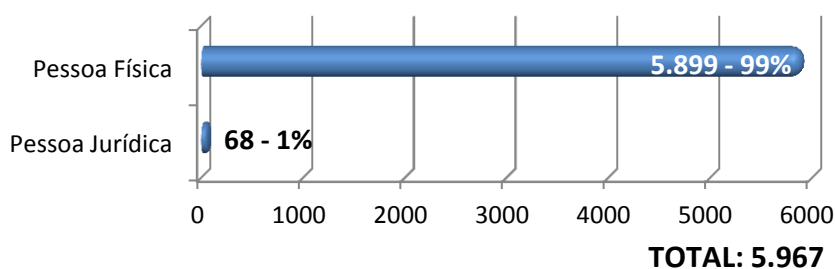
2.10 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 5.967 (cinco mil novecentos e sessenta e sete) comunicações identificadas, 2.789 (dois mil setecentos e oitenta e nove) foram registradas pelo gênero feminino, 2.433 (dois mil quatrocentos e trinta e três) foram registradas pelo gênero masculino e em 745 (setecentos e quarenta e cinco) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



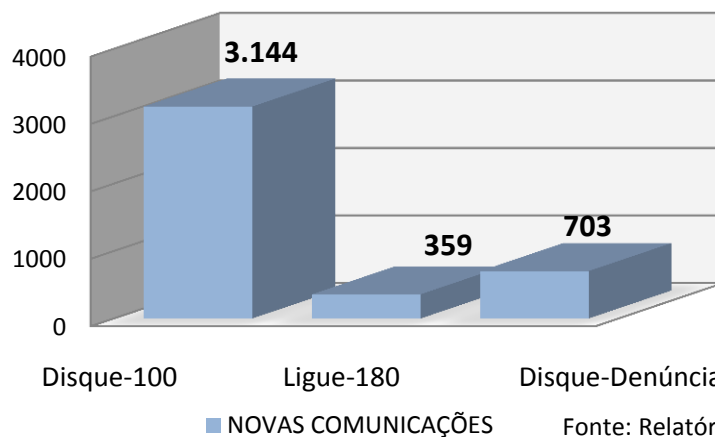
2.11 – Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes

Das 9.005 (nove mil e cinco) comunicações identificadas, 8.920 (oito mil novecentos e vinte) foram registradas por Pessoa Física, enquanto 85 (oitenta e cinco) foram registradas por Pessoa Jurídica.



2.12 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos comunicações oriundas do Disque-100, Ligue-180 e Disque-Denúncia. Nesse 2º semestre foram 1.268 (mil duzentos e sessenta e oito) comunicações oriundas do Disque-100. Recebemos 4.498 (quatro mil quatrocentos e noventa e oito) comunicações oriundas do Ligue-180. Completando o gráfico, recebemos 1.276 (mil duzentos e setenta e seis) comunicações oriundas do Disque-Denúncia.



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

2017	Disque-100	Ligue-180	Disque-Denúncia
Julho	336	47	126
Agosto	375	61	138
Setembro	636	71	122
Outubro	643	75	177
Novembro	703	64	76
Dezembro	451	41	64
Total	3.144	359	703

3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o atendimento presencial

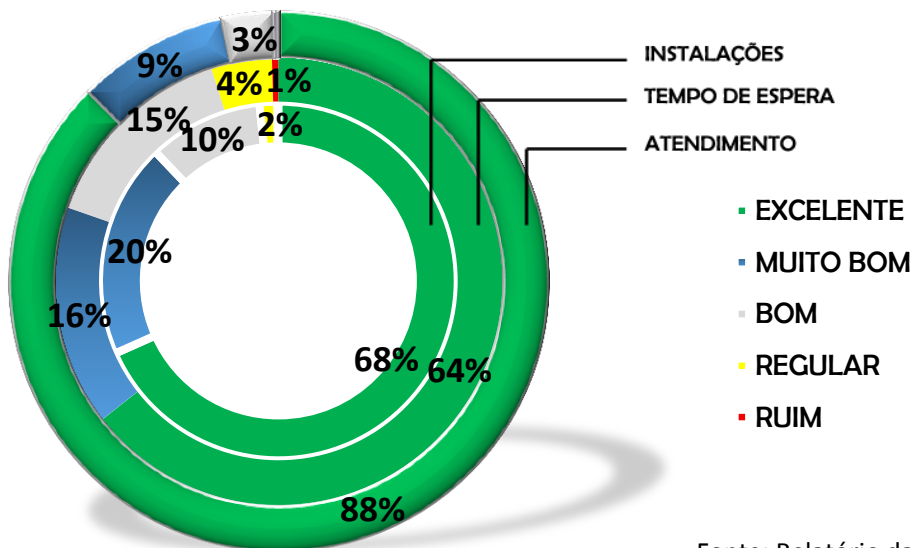
- Presencial

Em um universo de 1.496 atendimentos, 1.116 (75%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	762
MUITO BOM	218
BOM	116
REGULAR	18
RUIM	1

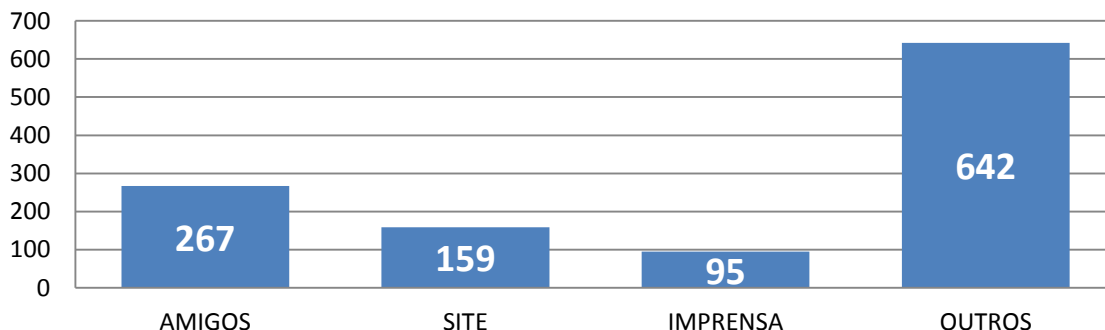
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	848
MUITO BOM	210
BOM	195
REGULAR	58
RUIM	6

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	977
MUITO BOM	102
BOM	34
REGULAR	3
RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

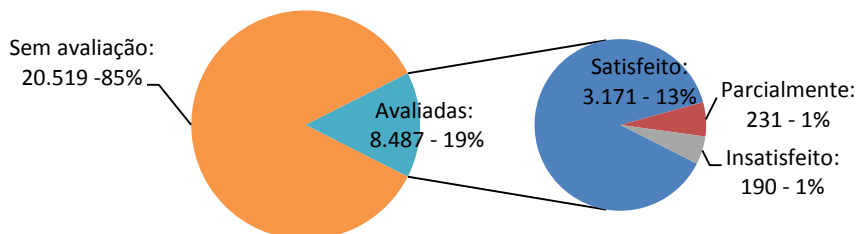


Fonte: Relatório da Ouvidoria

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

▪ **Telefone 127**

Em um universo de 24.111 ligações atendidas, 3.592 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.



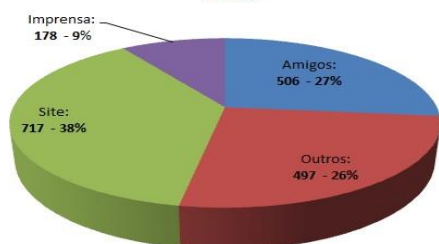
Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Julho	3.363	650	572	47	31
Agosto	4.215	815	718	56	41
Setembro	3.926	606	533	38	35
Outubro	4.283	576	507	41	28
Novembro	4.283	466	406	30	360
Dezembro	4.041	479	435	19	25
Total	24.111	3.592	3.171	231	190

3.3 – Satisfação do usuário com o formulário eletrônico

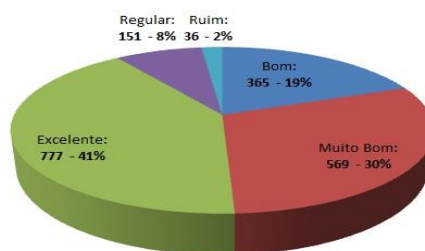
▪ **Internet**

Em um universo de 12.714 comunicações, 1.898 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário eletrônico disponível na *internet*.

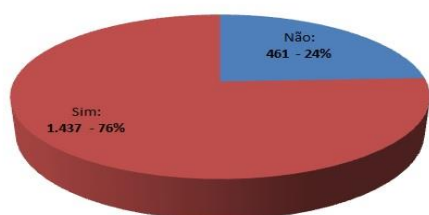
COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



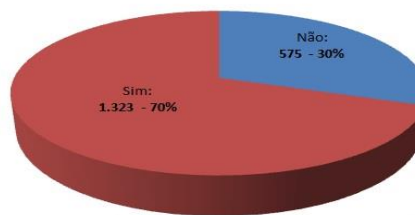
O QUE ACHOU DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO?



TEM CONHECIMENTO QUE A SUA COMUNICAÇÃO TAMBÉM PODE SER FEITA PELO: TELEFONE 127



TEM CONHECIMENTO QUE A SUA COMUNICAÇÃO TAMBÉM PODE SER FEITA PELO: ATENDIMENTO PRESENCIAL



4 Reuniões

- **Em 06/07, 17h30 as 18h30:** Sala de reunião da SGMP – Reunião para tratar sobre emissão de certidões oriundas da Lei de Acesso à Informação
- **Em 14/07, de 15h as 16h30:** Prédio Sede Procuradorias (térreo) - salas de multimídia - 2a reunião do Grupo de Trabalho (GT) CAO Infância e Juventude
- **Em 28/07, 14h30 as 15h:** Ouvidoria, Gabinete do Ouvidor - Tratar de assuntos concernentes ao evento 34.º Reunião do CNOMP
- **Em 11/08, 14h30 as 16h30:** CGU/RJ - Av Presidente Antonio Carlos 375 - 7o andar - Gabinete - Sala 711– Reunião GTOUVRJ
- **Em 17/08, de 15h as 16h30:** Ouvidoria, Gabinete do Ouvidor - Avaliação Protótipo Formulário Comunicação Ouvidoria – PGA 2017
- **Em 17/08, 17h as 18h:** Ouvidoria, Gabinete do Supervisor- Ouvidoria Eletrônica
- **Em 24/08, 14h30 as 16h30:** CGU/RJ - Av Presidente Antonio Carlos 375 - 7o andar - Gabinete - Sala 711– Reuniao sobre Evento de Ouvidoria Ativa na Central do Brasil
- **Em 28/08, de 11h as 13h:** Prédio Sede Procuradorias (térreo) - 2º conjunto, Sala 1 - Reunião ordinária do Comitê Gestor do Sistema MGP (16ª reunião de 2017)
- **Em 29/08, de 14h:** Edifício Canavarro, sala 7, 6º andar- Reunião Centro de Memória – Projeto “ Ouvidoria em Memória”
- **Em 30/08, de 09h as 18h:** Prédio Sede, 4º andar - Reunião Administrativa preparatória da 34ª Reunião do CNOMP
- **Em 31/08, de 09h as 18h:** Prédio Sede, 9º andar – 34ª Reunião do CNOMP
- **Em 01/09, de 09h as 18h:** Prédio Sede, 9º andar - 34ª Reunião do CNOMP
- **Em 14/09, de 15h as 16h:** Ouvidoria, Gabinete do Ouvidor - Apresentação Infográficos Ouvidoria – PGA 2017
- **Em 21/09, de 14h30 as 15h30:** COPLE - Reunião para tratar sobre o mapeamento de processo de trabalho da Ouvidoria

- **27/09, 14h:** Prédio Sede - Reunião com Sr. Jonas do Disque-Denúncia sobre os encaminhamentos feitos ao MPRJ
- **Em 03/10, 14h30 as 15h30:** Ouvidoria, Gabinete do Ouvidor - Infográficos Ouvidoria - Entrega Sprint 03
- **Em 09/10, 14h30 as 15h30:** Sala de Reunião EPAI - 6º andar - Recebimento das Ouvidorias Eletrônicas nos Órgãos de Execução
- **Em 09/10, 15h30 as 16h30:** CAO Cidadania - Tabela de temas da Ouvidoria
- **Em 10/10, 14h:** Ouvidoria, Gabinete do Ouvidor – Reunião com Corregedoria-Geral
- **Em 11/10, 14h30 as 15h30:** Ouvidoria, Gabinete do Ouvidor – Tratar sobre projeto memória da Ouvidoria
- **Em 11/10, 14h30:** CAO Eleitoral – Treinamento do sistema Gestão de Ouvidoria
- **Em 16/10, 11h as 13h:** Reunião Comitê Gestor
- **Em 23/10:** Ouvidoria, Gabinete do Ouvidor – Reunião sobre MP Cidadão
- **Em 24/10, 14h30 as 15h30:** Ouvidoria, Gabinete do Ouvidor - Reunião sobre PGA 2017/2018
- **Em 26/10, 14h as 17h:** Niterói – Treinamento do sistema Gestão de Ouvidoria
- **Em 25/10, 13h as 14h30:** COPLE – Ouvidoria Eletrônica
- **Em 30/10, 15h as 16h:** Ouvidoria, Gabinete da Assessora da Ouvidoria - Avaliação da tabela de temas
- **Em 30/10, 15h as 16h:** Gerência de Portal e Programação Visual – relatório de necessidades de TI e projetos Ouvidoria e Portal do CNOMP
- **Em 07/11:** Reunião TRT – Apresentação aos alunos de rede pública
- **Em 08/11, 14h30 as 15h30:** Ed. Canavarro, 6º andar, sala 6 - COPLE - Reunião com a Ouvidoria e o Centro de Memória - Projeto “Ouvidoria em Memória”

- **Em 09/11, 14h as 17h:** Ed. PGJ Carlos Antonio Navega, 6º andar - sala 07 (antigo Ed. Canavarro) - Fluxos - Alimentação do sistema MGP no 2º Grau
- **Em 10/11, 15h:** GAECO – Treinamento do sistema Gestão de Ouvidoria
- **Em 22/11, 13h as 14h:** Ed. Canavarro, 6º andar, sala 6 - COPLE – Definição Mapeamento Ouvidoria Eletrônica
- **Em 23/11, 15h:** Reunião com Auditora-Geral do MPRJ, Ana Luiza Pereira
- **Em 28 e 29/11:** TCE – Participação do servidor Marcelo G. Andrade no treinamento de Transparência Pública
- **Em 30/11, 11h as 14h:** Ed. Navega - 6º andar, sala 07 – Reunião ordinária do Comitê Gestor do Sistema MGP (21ª reunião de 2017)
- **Em 08/12, 14h as 15h30:** Ed. Canavarro, 6º andar, sala 6 - COPLE – Reunião sobre Ouvidoria Eletrônica
- **Em 14/12, 15h as 16h:** Ouvidoria, Gabinete do Ouvidor – Projetos Ouvidoria

5 Ouvidoria Itinerante

- Em 06/07: MPRJ leva Ouvidoria Itinerante à Central do Brasil



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria, levou o projeto Ouvidoria Itinerante, nesta terça-feira (12/09), à Central do Brasil. A mobilização contou com estande onde servidores receberam denúncias e prestaram informações sobre a atuação do MP fluminense nas mais diversas áreas. O

evento contou com a participação do ouvidor-geral do MPRJ, José Roberto Paredes, e da assessora da Ouvidoria do MPRJ, Georgia Marcovecchio Guerra.

Das 9h às 16h, os cidadãos tiveram acesso à confecção de identidade, isenção de taxa para emissão de segunda via de documentos e contaram também com postos de registro de denúncias e reclamações relativas às áreas de consumo, violência doméstica, danos ao meio ambiente, baixa qualidade de ensino e maus tratos a crianças, adolescentes ou idosos em situação de risco.

Ao todo, foram atendidas 325 pessoas. O MPRJ foi a instituição com o maior número de atendimentos: 90. Além da Ouvidoria/MPRJ, estiveram presentes representantes da Controladoria-Geral da União, com 28 atendimentos; do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, com 35; Ministério da Saúde, 76; Prefeitura do Rio, 45; da Secretaria Estadual da Saúde, 44 e da Secretaria de Transporte, com 7 atendimentos.

(Fonte: Portal MPRJ 12/09/2017)

- **Em 11/12: MPRJ vai a Barra do Piraí ouvir população e colher queixas de clientes de telefonia móvel**



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Núcleo Barra do Piraí, e com apoio do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte (CAO Consumidor/MPRJ), organizou evento em parceria com a Ouvidoria/MPRJ, nesta segunda-feira (11/12), para obter

informações e reclamações dos consumidores sobre a prestação de serviços de telefonia e internet móvel na cidade de Barra de Piraí, no Sul Fluminense.

O ônibus do MP Fluminense ficou estacionado na Praça Nilo Peçanha, no Centro, entre 10h e 16h. Os consumidores foram ouvidos, orientados e tiveram suas reclamações registradas pela equipe da Ouvidoria. O evento aconteceu em função da percepção, por parte do promotor de Justiça Gustavo Nacarath, da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Barra do Piraí, de um quadro de subnotificação da má prestação de serviço de telefonia móvel aos órgãos de controle, como o Procon, o próprio MPRJ e à Anatel, agência reguladora do setor de telecomunicações.

A agência esteve presente ao evento, convidada a participar da coleta de dados, e apresentou também dois aplicativos gratuitos para smartphones que auxiliam o consumidor a monitorar suas reclamações e no acompanhamento da qualidade do sinal de telefonia na sua região. Rui Barbosa de Souza, coordenador de relações de consumo da Anatel no Rio de Janeiro e Espírito Santo, esteve presente ao evento e reafirmou o comprometimento da agência com a melhoria no serviço das prestadoras de telefonia móvel. Além disso, foi realizada uma medição da qualidade do sinal das operadoras e, a partir do verificado, o MPRJ requisitará uma fiscalização oficial na localidade.

Entre os atendimentos, destaque para o relato da moradora Sônia Marinho. Sua filha requer cuidados clínicos especiais, em outro Estado, e por conta da má qualidade na prestação de serviços de telefonia ela precisa encontrar um local “mais alto” para ter algum sinal de celular e receber as ligações. Ela relatou ao coordenador e à assessora da Ouvidoria, procurador de Justiça José Roberto Paredes e promotora de Justiça Georgea Marcovecchio, que quase perdeu um tratamento importante para a filha por conta do problema. “A população olha

para os lados e sente-se abandonada. A presença do MPRJ na cidade, ouvindo a população, nos faz sentir valorizados”, afirmou.

Georgea ressaltou que a presença do Ministério Público nas ruas é fundamental para que “a população saiba o que é o MPRJ, e que podem contar conosco”. Paredes afirmou que é importantíssimo o convívio do MPRJ com a população, especialmente na perspectiva do contato direto com as necessidades cotidianas, que vê na instituição um dos últimos redutos de esperança. “Queremos ouvir o que o povo tem a dizer, seus elogios e reclamações, para instruir as nossas ações, tanto as já em curso como as novas que surgirão. Neste evento reunimos toda a logística da Ouvidoria, além da Promotoria de Barra do Piraí, o CAO Consumidor e a Anatel para servir à população local”, disse.

Na opinião da promotora de Justiça Christiane de Amorim Cavassa Freire, coordenadora do CAO Consumidor, o evento em apoio à Promotoria de Justiça buscou reunir dados de insatisfações dos clientes e, assim, seguir adiante na fiscalização para a melhoria dos serviços à população local. “Essa problemática dos serviços de telefonia móvel se repete em vários municípios. Em Barra do Piraí já há inquéritos civis instaurados e o promotor de Justiça da localidade, de posse destes novos dados fornecidos pela população, tomará as providências cabíveis”, afirmou.

“Este evento pioneiro do MPRJ foi importante para a população barrense, que atendeu à divulgação na mídia e exerceu sua cidadania registrando suas insatisfações com os serviços de telefonia móvel, e nos demais assuntos que os afligem. Com estas informações dos usuários, podemos iniciar um processo de avaliação da qualidade do serviço prestado e, assim, tomar as medidas cabíveis junto aos demais órgãos de controle e às operadoras”, explicou o promotor Gustavo Nacarath.

(Fonte: Portal MPRJ 12/12/2017)

6 Notícias

- Em 06/07: MPRJ participa do IV Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) participou, nesta quinta-feira (06/07), em Resende (RJ), do IV Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro, com a apresentação do tema “Lei de Acesso à Informação (LAI) como ferramenta de apoio/complemento ao

trabalho da Ouvidoria”. O evento é uma iniciativa de um grupo de ouvidorias de órgãos públicos do Estado do Rio de Janeiro.

O ouvidor do MPRJ, José Roberto Paredes, palestrante e representante da instituição no evento, discorreu sobre a abrangência subjetiva e objetiva da LAI, e sobre o direito de acesso à informação e as maneiras de exercê-lo. Durante sua palestra, apresentou também os formulários físico e eletrônico utilizados no MPRJ para pedido de informações, prazos de resposta determinados pela LAI e os processos para obtenção de informações na instituição.

“O evento foi uma excelente oportunidade para ampliar o relacionamento com outras ouvidorias públicas”, afirmou José Roberto Paredes. “Foi possível contribuir com ouvidorias públicas mais jovens, apresentando o trabalho desenvolvido há 12 anos pela Ouvidoria do MPRJ”, complementou. Durante a cerimônia, o ouvidor recebeu uma placa comemorativa como agradecimento pela participação no evento. Também esteve presente pelo MPRJ o major Claudius Ferreira da Silva, destacado atualmente na Ouvidoria da instituição.

O Fórum de Ouvidorias Públicas busca incentivar a troca de experiências das atividades realizadas pelas ouvidorias dos órgãos públicos e fortalecer o canal democrático de atendimento aos cidadãos-usuários dos serviços públicos, fortalecendo e qualificando a atuação das ouvidorias. Em

sua 4ª edição, o evento foi realizado nos dias 05 e 06/07 na Associação Educacional Dom Bosco (AEDB), em Resende (RJ). (Fonte: Portal MPRJ 10/07/2017)

- **Em 31/08: MPRJ sedia 34ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do MP**



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) sediou, nesta quinta-feira (31/08), a abertura da 34ª Reunião do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público e reuniu, no auditório do edifício sede da instituição, representantes das ouvidorias de todo o Ministério Público brasileiro para alinhar e integrar o trabalho em âmbito nacional. Representantes de mais

de 24 ouvidorias estiveram presentes.

Logo na abertura do evento, representando o procurador-geral de Justiça do MPRJ, o presidente do Conselho de Administração da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Integrantes do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (SICOOB Coomperj), promotor de Justiça Virgílio Panagiotis Stavridis, destacou a importância da natureza da atividade da ouvidoria e o crescimento dela na instituição.

Contextualizando esse crescimento, o ouvidor do MPRJ e procurador de Justiça, José Roberto Paredes, explicou que no atual momento político, econômico e social do país, a área é cada vez mais procurada na instituição e pela sociedade, que busca por direitos e esclarecimentos e cobra a postura ética de seus agentes. “Cada ouvidoria é um reduto de esperança na exposição da insurgência popular”, afirmou Paredes. Segundo ele, hoje é possível ter a dimensão da responsabilidade dos ouvidores do Ministério Público.

A presidente do CNOMP e ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), promotora de Justiça Rose Meire Cyrillo, participou da mesa de abertura do evento e afirmou ser necessário o esclarecimento das atribuições da ouvidoria no dentro das próprias instituições. Para ela, uma ouvidoria atuante é o reflexo de uma instituição forte e alinhada com a sua missão constitucional, que investe em uma política de atendimento ao cidadão, inclusive com a utilização de uma linguagem acessível e descomplicada.

Durante a manhã, o ouvidor da Petrobras Distribuidora, José Eduardo Elias Romão, destacou a escuta qualificada realizada pelos ouvidores, que compreendem o contexto no qual são produzidas as manifestações sociais. Segundo ele, há falta de integridade, confiança, perspectiva e esperança nas instituições sociais, o que constitui “a mais grave violência decorrente das desigualdades existentes no Brasil”. José Eduardo Elias Romão apresentou os cinco elementos que compõem o conceito de integridade que são : conformidade, igualdade, ética, transparência e efetividade.

Além de propor reflexões sobre a atuação íntegra das ouvidorias, José Eduardo defendeu a necessidade de que estas apresentem, internamente, indicadores de resultado de sua atuação, de forma a aumentar a confiança e apresentar a decisiva contribuição das mesmas para o desempenho do Ministério Público. “Sem a interação qualificada do cidadão com a instituição não haverá efetividade e reconhecimento do trabalho dos promotores e procuradores”, afirmou. “O auxílio prestado pela ouvidoria é decisivo”.

Durante a primeira parte do evento, que termina nesta sexta-feira (01/09), os participantes assistiram a apresentação musical do Quarteto de Choro do professor Marco de Pinna. O grupo emocionou os presentes, que pediram canções e aplaudiram de pé a exibição. Na parte da tarde, os ouvidores do MP brasileiro participaram de reuniões administrativas para debater temas como a criação de um centro de acolhimento para avaliação do atendimento a cidadãos com transtornos psicológicos, o arquivamento de manifestações pelo ouvidor e o fluxo de manifestações sigilosas.

Segundo dia do evento

No segundo dia do evento, o procurador-geral de Justiça, Eduardo Gussem, apresentou a plataforma digital "MP em Mapas" aos representantes das Ouvidorias. Desenvolvida para divulgar e integrar os dados e informações sobre políticas públicas no Estado do Rio, a ferramenta reúne informações sociais, institucionais e administrativas afetas às áreas de atuação do MPRJ. Disponível ao público em geral, permite aos cidadãos fazerem denúncias e acessar informações, além de subsidiar o trabalho de promotores e procuradores de Justiça.

Eduardo Gussem explicou que o "MP em Mapas" foi criado com o intuito de fomentar a transparência ativa para que as informações sejam cada vez mais acessíveis e úteis à sociedade. "A ideia da plataforma é de uma atuação resolutiva com o compartilhamento de informações da forma mais democrática possível", destacou Gussem.

Dando continuidade aos trabalhos, foram compiladas as boas práticas das Ouvidorias dos MPs, com relatoria da promotora de Justiça Georgea Marcovecchio Guerra, assessora da Ouvidoria do MPRJ. Estas informações farão parte de um guia, que será enviado às Ouvidorias e disponibilizado a todos os cidadãos.

Georgea Marcovecchio Guerra foi homenageada no encerramento do evento, juntamente com o servidor Carlos Airton Coelho, supervisor da Ouvidoria do MPRJ, e o ex-ouvidor do MP do Espírito Santo, procurador de Justiça Eliezer Siqueira de Souza.

Apoiaram a realização do evento a SICOOB, o Centro de Procuradores de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (CEPROJUS) e a Associação do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (AMPERJ).

(Fonte: Portal MPRJ 01/09/2017)

- **Em 02/12:** Participação do Ouvidor e da Assessora da Ouvidoria no Programa MP Cidadão, da TV Justiça, no Rio de Janeiro. Além de dar informações, o MP divulgou sua atuação em diversas áreas e os canais de acesso à instituição (Disponível no canal do MPRJ no Youtube: MPRJ OFICIAL)
- **Em 13/12:** MPRJ promove palestra sobre prevenção do suicídio para atendentes da Ouvidoria/MPRJ



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio da Ouvidoria/MPRJ, recebeu, nesta quarta-feira (13/12), a coordenadora regional do Centro de Valorização da Vida (CVV), Norma Liliani de Souza Pinto, para uma palestra sobre o trabalho de prevenção do suicídio e como oferecer apoio emocional. O encontro foi destinado aos profissionais do call center da

Ouvidoria/MPRJ, que diariamente atendem demandas diversas da sociedade fluminense pelo telefone 127 ou pelo atendimento presencial. A palestrante e os convidados foram recebidos pelo

Ouvidor do MPRJ, o procurador de Justiça José Roberto Paredes, e pela assessora da Ouvidoria, promotora de Justiça Georgea Marcovecchio.

A coordenadora do CVV, Norma de Souza, mostrou dados sobre os suicídios no Brasil e explicou aspectos do trabalho de prevenção desenvolvido pelo grupo. A gravidade da questão e a necessidade de colocar o assunto em pauta ficam evidentes nas estatísticas apresentadas. Para se ter uma ideia, segundo Norma de Souza, a cada 45 minutos uma pessoa suicida-se no Brasil, o que totaliza uma média de 32 por dia. O Estado com mais ocorrências é o Rio Grande do Sul, enquanto a Bahia é onde menos pessoas tiram a própria vida. No mundo, são cerca de 800 mil por ano. Norma apresentou, ainda, outros dados preocupantes: uma pesquisa da Unicamp apontou que 17% dos brasileiros pensam seriamente em cometer suicídio em algum momento da vida. E a importância de discutir o assunto é corroborada pela Organização Mundial da Saúde, que afirma que 90% dos casos de suicídio poderiam ser evitados com ajuda psicológica.

Norma de Souza faz uma comparação para explicar o objetivo do trabalho: “A gente trabalha com sigilo e anonimato, então a pessoa fica à vontade e consegue falar coisas que não consegue falar com ninguém. Não é terapia, mas é terapêutico. A metáfora é com um copo que a pessoa vai enchendo, até que chega no limite do insuportável. E a gente faz de tudo para que a pessoa não transborde, que é o momento do suicídio. Então, quando ela fala conosco, ela desabafa e isso esvazia os maus sentimentos. Ela fica melhor e tem um novo gás, consegue ter um novo tempo de sobrevivência. E quando o copo enche de novo, ela volta a entrar em contato. A gente não consegue resolver os problemas da pessoa, mas fazemos com que fique melhor, fique fortalecida para entender os problemas e ela mesma solucionar”, explica Norma.

Fundada em São Paulo, em 1962, a expertise da instituição vem dos 55 anos de atendimentos. Hoje, o CVV conta com mais de 2 mil voluntários, espalhados por 92 postos e responsáveis por aproximadamente 1 milhão de atendimentos por ano. O norte do trabalho é a empatia pelo próximo, portanto os voluntários se dedicam fundamentalmente a escutar as pessoas que ligam, mas evitam dar conselhos. Qualquer interessado com mais de 18 anos pode se tornar um voluntário, após participar de um curso de 12 semanas. “Cada perfil tem uma dificuldade, um objetivo, uma vivência, uma experiência. O que interessa é o amor ao próximo e a disponibilidade de ajudar o próximo. O principal no curso é aprender a ouvir, perceber o que tem valor naquela conversa. A empatia é muito importante, essa capacidade de se colocar no lugar do outro” comentou Norma.

Os participantes da palestra também foram orientados sobre como identificar sinais de alerta, como mudança no comportamento, depressão e comentários sobre se matar. O Ouvidor do

MPRJ, José Roberto Paredes, destacou a importância desse tipo de esforço: “É um trabalho fascinante, relacionado a algo que não tem dia, hora ou local para ocorrer. Ao longo da vida da pessoa, em algum momento pode passar a ideia de suicídio. Qualquer um pode estar sujeito, dependendo da sua fraqueza ou não”, comentou Paredes, que reforçou: “Não é algo que deve ser escondido, deve ser discutido, tratado, para evitar que ocorra”. A palestra conseguiu inspirar os participantes. Ao final, pelo menos uma funcionária do call center buscou mais informações sobre como participar do trabalho voluntário. O Centro de Valorização da Vida atende pelo número 188 e em postos fixos. Mais informações sobre o trabalho voluntário realizado e sobre como se voluntariar podem ser obtidas no site.

(Fonte: Portal MPRJ 13/12/2017)

8 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ

- **Dr. José Roberto Paredes: Ouvidor do MPRJ (Procurador de Justiça)**
- **Dra. Georgea Marcovecchio Guerra: Assessora da Ouvidoria do MPRJ (Promotora de Justiça)**

Secretaria Junto ao Gabinete do Ouvidor

- Bianca de Paula da Silva Nogueira: Cargo em Comissão
- Carla Furtado de Veiga: Técnico – Administrativo/ Assessora
- Cirlene Sampaio de Souza: Cargo em Comissão
- Cristiana de Lima Campello Carvalho: Analista - Administrativo
- Fernanda Pereira Soares Boorhem: Cargo em Comissão
- Janaína Almeida Feitosa Fonsêca: Cargo em Comissão
- Leonardo Cardozo Vargas: Técnico – Administrativo
- 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
- Renata Prata Ferreira da Silva: Cargo em Comissão
- Renato Mendes Moreira: Recepcionista
- Veruska da Silva Rodrigues: Técnico - Administrativo

Secretaria Subsolo

- Carlos Airton Coelho: Técnico - Processual / Supervisor
- Charles Gomes da Silva: Cargo em Comissão
- Claudio Francisco Chagas de Carvalho: Técnico - Processual
- Claudius Ferreira da Silva: Major PM/Apoio Logístico/Inteligência
- Diego Vieira Alves: Cargo em Comissão
- Eliane Duarte Marcelino: Técnico - Processual
- Fernando Lazzarini da Veiga Silveira: Cargo em Comissão
- Gisele Baltazar Barroso: Cargo em Comissão
- José Carlos Lopes Filho: Segurança
- Keila Cristina Mourão Montiel de Almeida: Cargo em Comissão

Recepção / Atendimento presencial

- Bruna Oliveira dos Santos - Recepcionista
- Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim – Recepcionista
- Ana Paula Silva de Azevedo - Recepcionista

Call Center

- Priscilla Mendes Pereira – Monitora do turno manhã/tarde
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Cláudia da Silva – Telefonista
- Elisângela de Oliveira Viturino Costa - Telefonista
- Gabriele Baltazar Barroso - Telefonista
- Ieda Teles Silva de Andrade – Telefonista
- Maria Celeste Martins de Freitas - Monitora do turno tarde/noite
- Carolina Andrade da Cunha - Telefonista
- Caroline de Jesus Bravo - Telefonista
- Cíntia de Carvalho Silva - Telefonista
- Juliana Araújo de Oliveira – Telefonista
- Rejane Gomes dos Santos – Telefonista
- Sueli Evangelista Araújo e Silva – Telefonista

Estagiários

- Alice de Barros Silva – Estagiária/manhã
- Felipe da Silva Siqueira - Estagiário/manhã
- Priscila Bragança dos Santos – Estagiária/tarde