

1º SEMESTRE 2018



RELATÓRIO

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES

OUIDORIA

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 12527/2011	7
26– Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas do formulário eletrônico	8
27– Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas do atendimento telefônico	9
28– Distribuição das comunicações, mês a mês, das 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 formulário presencial	12
32– Satisfação do usuário com o atendimento telefônico	13
33– Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico	13

4	Reuniões	14
5	Ouvidoria Itinerante	16
6	Participação Oficial em Eventos	20
7	Notícias	31
8	Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRI	36

1 Apresentação

Este é um relatório analítico das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, durante o primeiro semestre de 2018.

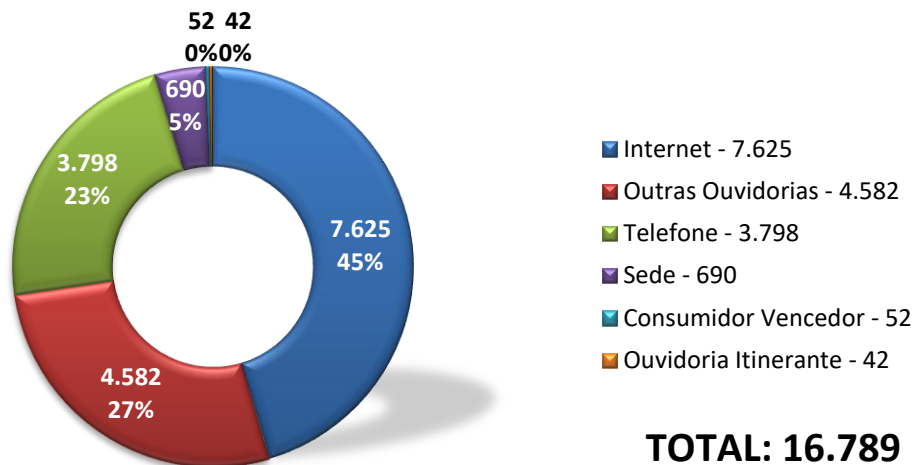
Objetiva, além de divulgar ao público em geral o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, atender ao disposto no artigo 2º, inciso VIII, da Resolução nº 153, de 21/11/2016, que prevê a elaboração de relatórios de atividades e encaminhamento ao Conselho Nacional do Ministério Público.

Como metodologia de análise, sempre que possível, tencionou-se comparar o período atual (primeiro semestre de 2018) com os primeiros semestres dos anos anteriores (primeiro 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 primeiro semestre de 2018, foram num total de 16.789 (dezesesseis mil setecentos e oitenta e nove).

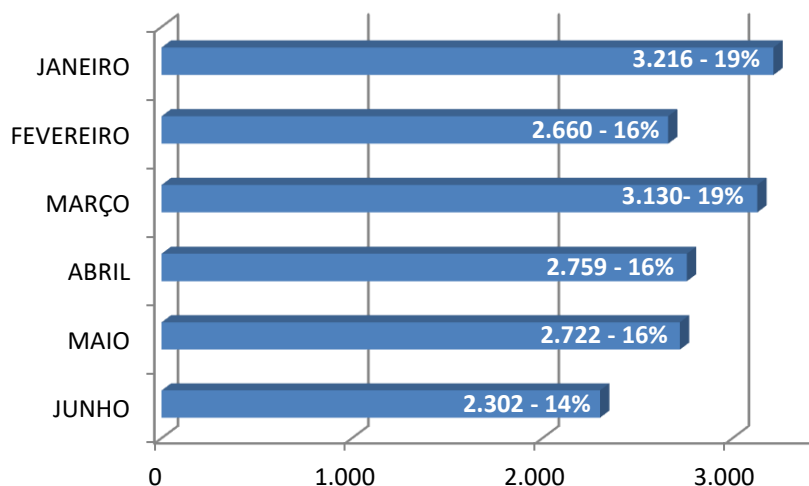


TOTAL: 16.789

Fonte: Sistema da Ouvidoria

2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

Essas 16.789 (dezesesseis mil setecentos e oitenta e nove) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:



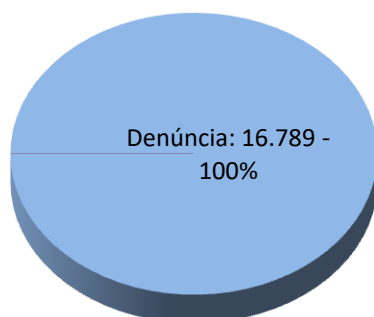
2018	Comunicações
Janeiro	3.216
Fevereiro	2.660
Março	3.130
Abril	2.759
Mai	2.722
Junho	2.302
Total	16.789

Total: 16.789

■ COMUNICAÇÕES

2.3 – Classificação das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse semestre foram classificadas da seguinte forma:

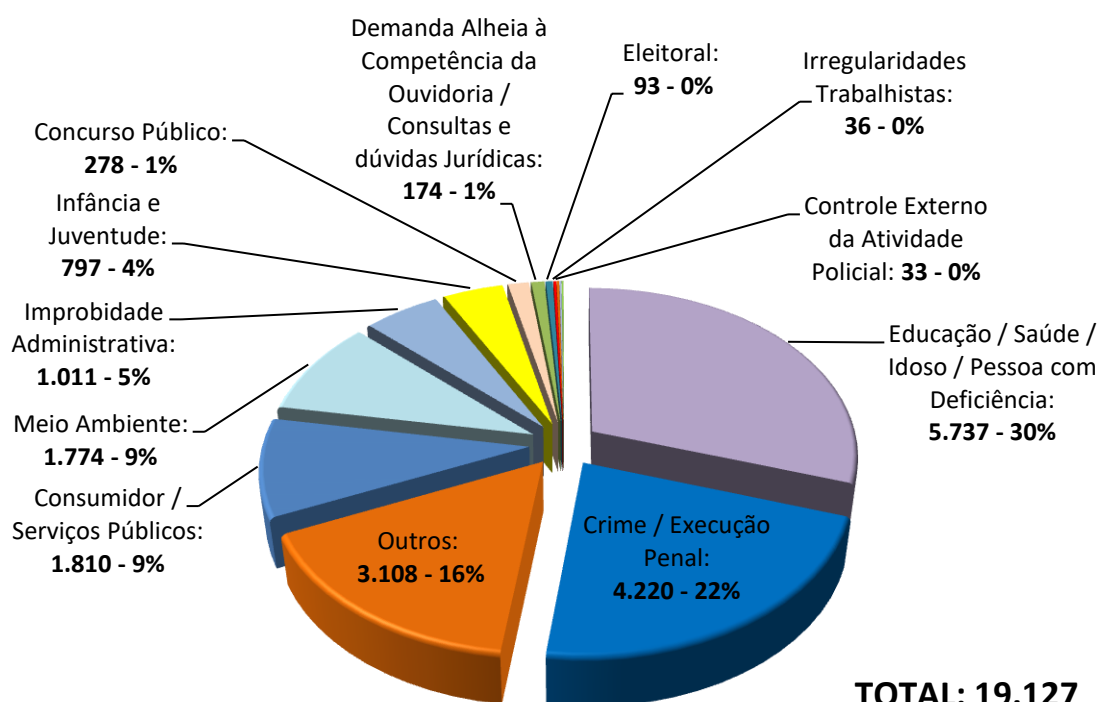


TOTAL: 16.789

Fonte: Sistema da Ouvidoria

Classe	Qte.	Tratados	Pendentes
Denúncia:	16.789	16.492	297
Solicitação de providência e/ou informação:	-	-	-
Elogio:	-	-	-
Sugestão:	-	-	-
Crítica:	-	-	-
Reclamação:	-	-	-

2.4 – Distribuição das comunicações por assunto



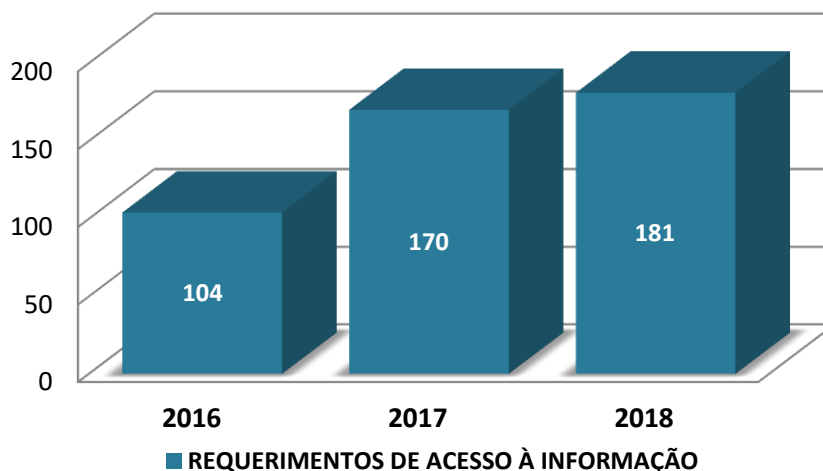
TOTAL: 19.127

Fonte: Sistema da Ouvidoria

Assuntos	Qtd.
Educação / Saúde / Idoso / Pessoa com Deficiência:	5.737
Crime / Execução Penal:	4.220
Outros:	3.108
Consumidor / Serviços Públicos:	1.810
Meio Ambiente:	1.774
Improbidade Administrativa:	1.011
Infância e Juventude:	797
Concurso Público:	278
Demanda Alheia à Competência da Ouvidoria / Consultas e dúvidas Jurídicas:	174
Eleitoral:	93
Irregularidades Trabalhistas:	36
Controle Externo da Atividade Policial:	33
Administração e Funcionamento do Ministério Público:	27
Infração Disciplinar de Membro ou Servidor / Inércia ou Morosidade na Atuação:	21
Lei de Acesso à Informação / Remuneração de Membros e Servidores:	8
Residência na Comarca / Lotação de Membros:	0
Pendentes:	297

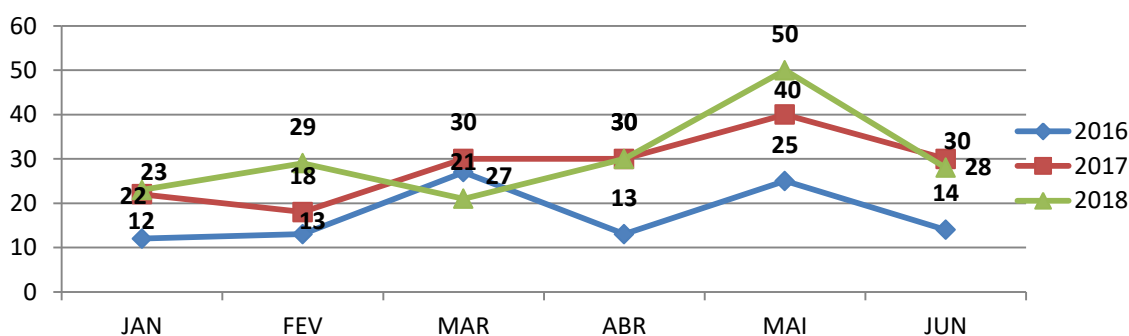
2.5 – Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011

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 oitenta e um requerimentos de acesso à informação recebidos no primeiro semestre, deve-se destacar não ter havido nenhuma negativa neste 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
Janeiro	23	15	-	-	9 dias
Fevereiro	29	20	1	-	9 dias
Março	21	16	1	-	12 dias
Abril	30	22	1	1	12 dias
Mai	50	43	-	-	12 dias
Junho	28	23	-	-	11 dias
Total	181	139	3	1	11 dias



Total 2016: **104**
Média Mensal: ≈ 17

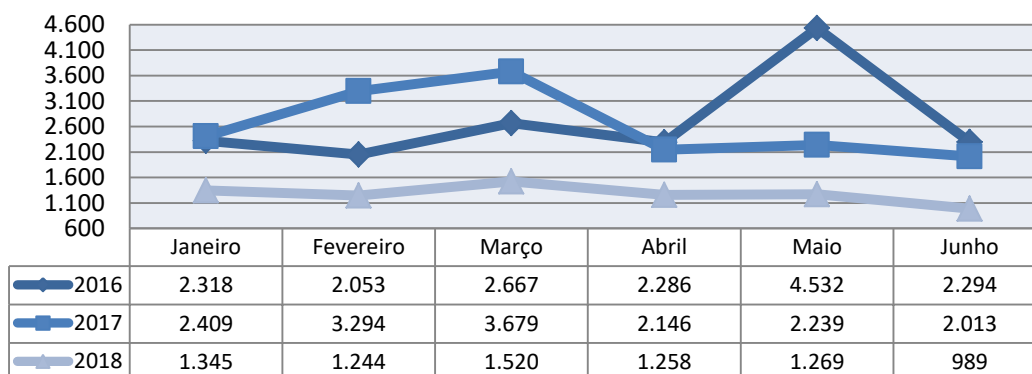
Total 2017: **170**
Média Mensal: ≈ 28

Total 2018: **181**
Média Mensal: ≈ 30

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 7.625 (sete mil seiscentos e vinte e cinco) comunicações, sendo 8.155 (oito mil cento e cinquenta e cinco) a menos que o mesmo período de 2017, devendo-se destacar que essa queda se resume ao fato de não considerarmos mais as comunicações oriundas de outras Ouvidorias como internet.



Total 2016: **16.150**

Total 2017: **15.780**

Total 2018: **7.625**

Média Mensal: ≈ 2.692

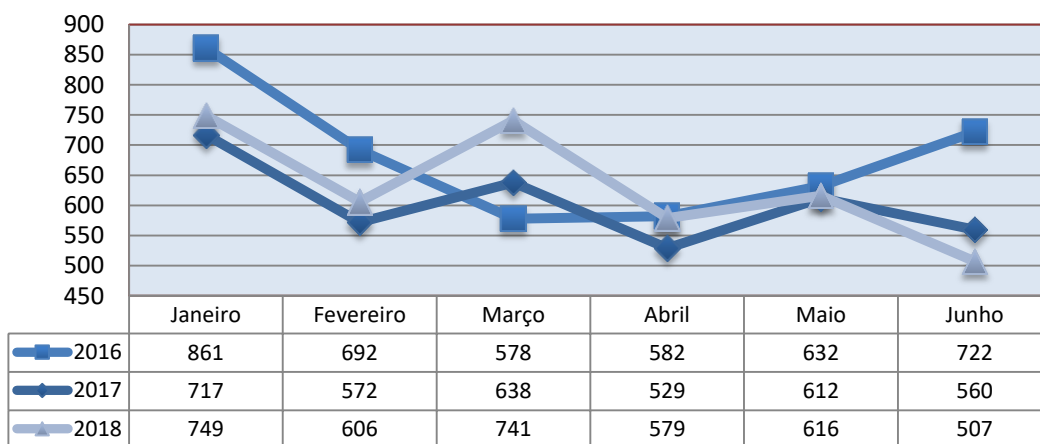
Média Mensal: ≈ 2.630

Média Mensal: ≈ 1.281

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

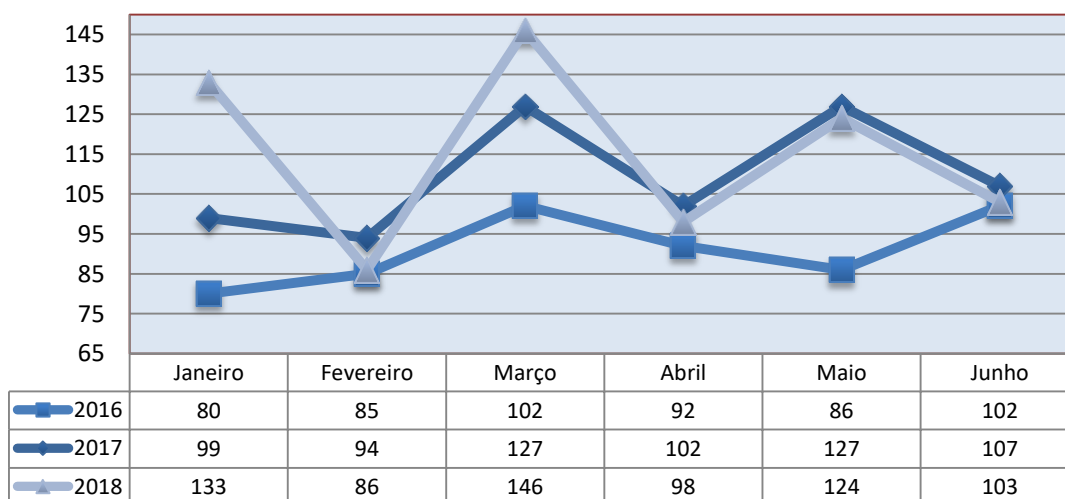
Foram realizadas através do telefone 127 da Ouvidoria, 41.734 (quarenta e um mil setecentos e trinta e quatro) ligações, com 3.798 (três mil setecentos e noventa e oito) registros, sendo 170 (cento e setenta) comunicações a mais que o mesmo período de 2017.



Total 2016: **4.067** Total 2017: **3.628** Total 2018: **3.798**
 Média Mensal: ≈ **678** Média Mensal: ≈ **605** Média Mensal: **633** Fonte: Sistema da Ouvi

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

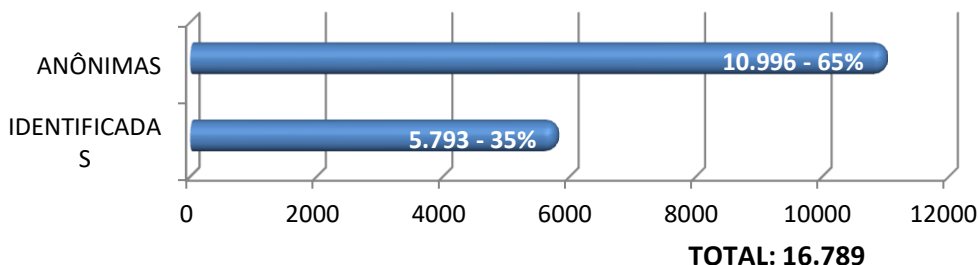
Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 1.450 (mil quatrocentos e cinquenta) atendimentos, com 690 (seiscentos e noventa) registros, sendo 34 (trinta e quatro) comunicações a mais que o mesmo período de 2017.



Total 2016: **547** Total 2017: **656** Total 2018: **690**
 Média Mensal: ≈ **91** Média Mensal: ≈ **109** Média Mensal: **115** Fonte: Sistema da Ouvi

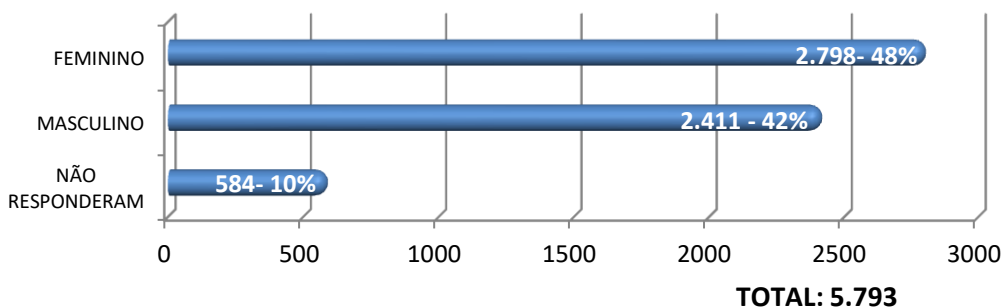
2.9 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 16.789 (dezesseis mil setecentos e oitenta e nove) comunicações registradas na Ouvidoria nesse 1º semestre, 10.996 (dez mil e novecentos e noventa e seis) foram anônimas, enquanto 5.793 (cinco mil setecentos e noventa e três) foram identificadas.



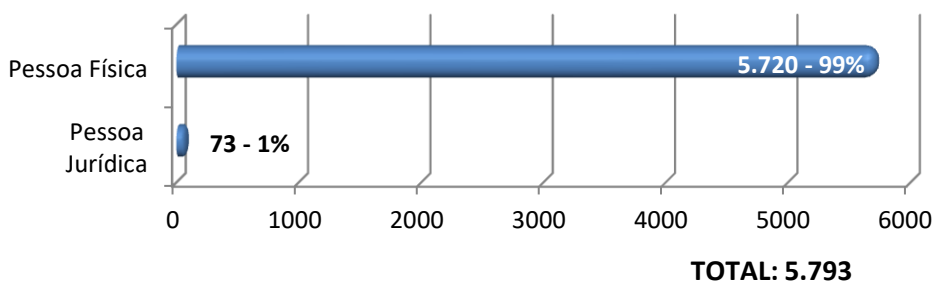
2.10 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 5.793 (cinco mil setecentos e noventa e três) comunicações identificadas, 2.798 (dois mil setecentos e noventa e oito) foram registradas pelo gênero feminino, 2.411 (dois mil quatrocentos e onze) foram registradas pelo gênero masculino e em 584 (quinhentos e oitenta e quatro) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



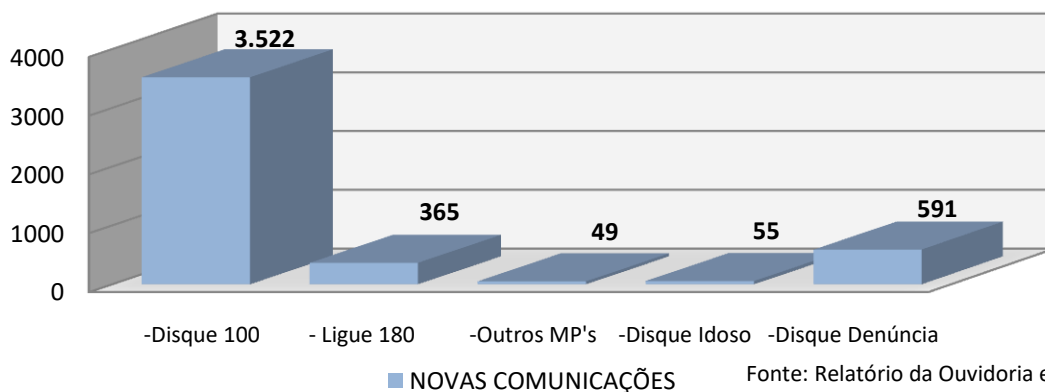
2.11 – Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes

Das 5.793 (cinco mil setecentos e noventa e três) comunicações identificadas, 5.720 (cinco mil setecentos e vinte) foram registradas por Pessoa Física, enquanto 73 (setenta e três) foram registradas por Pessoa Jurídica.



2.12 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos comunicações oriundas do Disque-100, Ligue-180, Outros Ministérios Públicos, Consumidor Vencedor e Disque-Denúncia. Neste 1º semestre foram 3.522 (três mil quinhentos e vinte e dois) comunicações oriundas do Disque-100, recebemos 365 (trezentos e sessenta e cinco) comunicações oriundas do Ligue-180, 49 (quarenta e nove) comunicações de Outros Ministérios Públicos, 55 (cinquenta e cinco) do Disque Idoso e completando o gráfico, recebemos 591 (quinhentos e noventa e um) comunicações oriundas do Disque Denúncia.



2018	Disque-100	Ligue-180	Outros MP's	Disque Idoso	Disque Denúncia
Janeiro	761	35	07	10	176
Fevereiro	520	72	09	15	108
Março	525	65	05	13	84
Abril	639	76	5	42	46
Mai	544	62	16	4	81
Junho	533	55	7	9	96
Total	3.522	365	49	55	591

3 Pesquisas de satisfação

3.1 – Satisfação do usuário com o formulário presencial

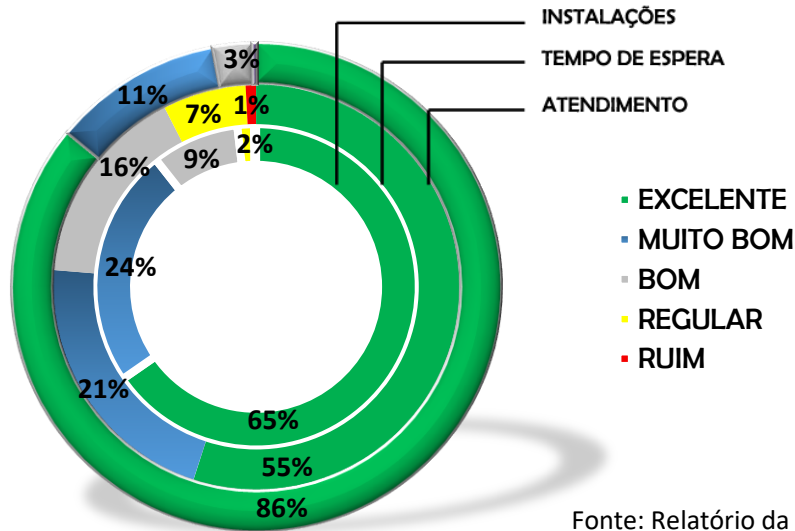
- Presencial

Em um universo de 1.450 atendimentos, 982 (68%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	534
MUITO BOM	207
BOM	157
REGULAR	65
RUIM	8

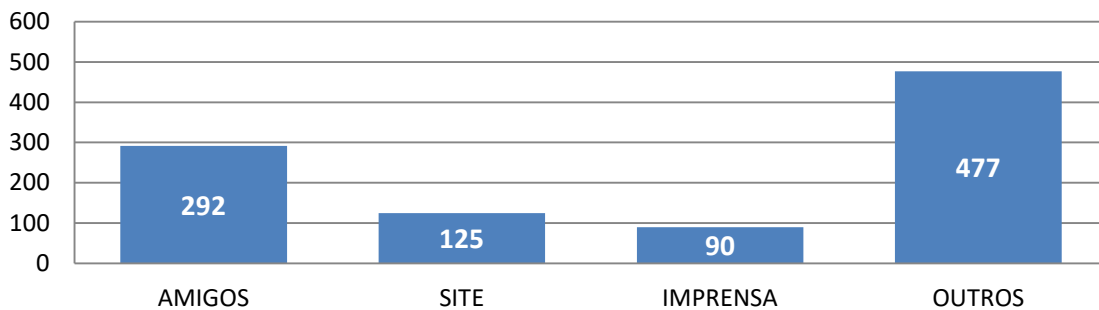
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	634
MUITO BOM	233
BOM	85
REGULAR	16
RUIM	2

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	839
MUITO BOM	109
BOM	25
REGULAR	3
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

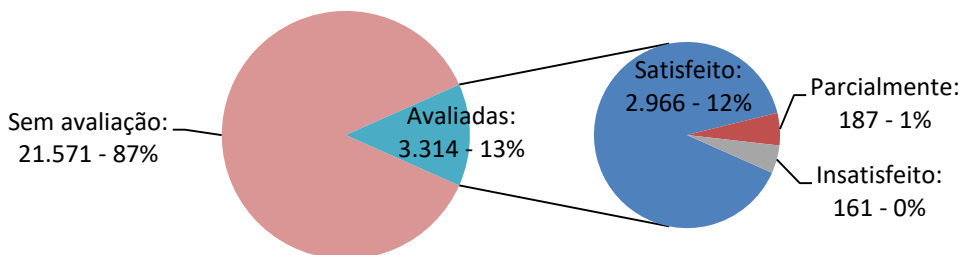


Fonte: Relatório da Ouvidoria

3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

- **Telefone 127**

Em um universo de 24.885 ligações atendidas, 3.314 (13%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.



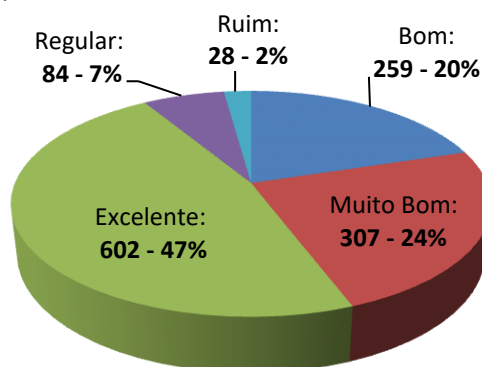
Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	4.546	706	630	45	31
Fevereiro	4.276	642	584	31	27
Março	4.374	586	533	32	21
Abril	3.873	489	441	28	20
Mai	4.162	490	432	29	29
Junho	3.654	401	346	22	33
Total	24.885	3.314	2.966	187	161

3.3 – Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico

- **Internet**

Em um universo de 7.625 comunicações, 1.280 (17%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

O QUE ACHOU DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO?



4 Reuniões

- **Em 16/01, de 14h30 as 15h30:** Violência Doméstica - Reunião no CAO Violência Doméstica sobre Ouvidoria Itinerante em homenagem ao Dia da Mulher
- **Em 01/02, de 15h as 15h30:** Gabinete da Ouvidoria - Reunião para tratar do apoio ao curso ouvir compreensivamente
- **Em 01/02, de 17h as 18h:** Gabinete do Procurador Geral de Justiça - Apresentação PGA 2017 ao PGJ
- **Em 19/02, de 14h30 as 15h:** COPLE - Definição Recursos Lei de Acesso à Informação
- **Em 26/02, de 15h30 as 16h30:** Gabinete do Procurador Geral de Justiça – Apresentação do novo Portal e Infográficos
- **Em 01/03, de 14h30:** Gabinete da Ouvidoria - Reunião com Auditoria-Geral
- **Em 02/03, de 16h30 as 17h30:** Predio Sede, 3º andar - Avaliação requisitos e pendências do Portal Ouvidoria
- **Em 07/03, de 15h as 16h:** GATE - Visita ao GATE para conhecimento da classificação dos assuntos
- **Em 08/03, de 15h30 as 17h:** Gabinete do Ouvidor - Apresentação do Planejamento Funcionalidade de CASOs
- **Em 14/03, de 15h as 17h:** GPPV - Alinhamento Portal da Ouvidoria
- **Em 23/03, de 14h30 as 18h:** Prédio Navega - 6º andar - Sala 7- Reunião ordinária do Comitê Gestor do Sistema MGP (4ª reunião de 2018)
- **Em 06/04, de 14h30 as 18h:** Prédio Navega - 6º andar - Sala 7 - Reunião ordinária do Comitê Gestor do Sistema MGP (5ª reunião de 2018)
- **Em 10/04:** Prédio Navega - 6º andar - Sala 7 - Reunião no Centro de Memória
- **Em 13/04, de 15h30 as 17h:** Predio das Procuradorias – Treinamento aos novos servidores

- **Em 13/04, de 15h30 as 17h:** Prédio Navega - 6º andar - Sala 7 - Reunião ordinária do Comitê Gestor do Sistema MGP (6ª reunião de 2018)

- **Em 19/04, de 15h as 16h:** Sala da Ouvidoria - Visita a Ouvidoria sobre o Plano Geral de Atuação

- **Em 17/05, 14h as 16h:** Prédio Sede - Sala de Reunião 4º andar - Projeto Casos da Ouvidoria - Planejamento Sprint 01

- **Em 23 e 24/05:** V Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro – Palestra da Ouvidoria

- **Em 07/06, de 15h as 18h:** Prédio Navega - 6º andar - Sala 7 - Reunião ordinária do Comitê Gestor do Sistema MGP (7ª reunião de 2018)

- **Em 18/06, de 14h30 as 16h:** COPL - 6 andar- Revisão dos Mapeamentos de Processos "Ouvidoria"

- **Em 19/06, de 15h as 16h:** Sala da Ouvidoria - Protocolo de ações para o atendimento de crianças/adolescentes, pessoas com carentes e com transtorno mental que solicitam atendimento no MPRJ

- **Em 21/06, de 14h30 as 15h30:** Sala da Ouvidoria - Avaliação Entregas e Planejamento SGO / Cadastro Casos

- **Em 29/06, de 13h30 as 14h30:** GSI- Navegalibidade do sistema de caso

- **Em 29/06, de 15h as 18h:** Prédio Navega - 6º andar - Sala 7- Reunião ordinária do Comitê Gestor do Sistema MGP (8ª reunião de 2018)

5 Ouvidoria Itinerante

MPRJ leva Ouvidoria Itinerante a Bangu, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio da Ouvidoria/MPRJ, levou o projeto Ouvidoria Itinerante, nesta segunda-feira (05/03), até Bangu, na Zona Oeste do Rio. Com foco no Dia Internacional da Mulher — celebrado na próxima quinta-

feira, dia 8 — a mobilização foi realizada no estacionamento do Bangu Shopping, área de grande movimentação de pessoas pela proximidade ao famoso calçadão da região. “Estamos em um local de bastante movimento, neste calor, cumprindo nossa missão. A Ouvidoria é o último reduto de esperança do cidadão em fazer valer os seus direitos. Embora estejamos homenageando o Dia Internacional da Mulher, estamos abertos a todas as denúncias que chegam”, afirma o procurador de Justiça José Roberto Paredes, da Ouvidoria.

Ao seu lado, a promotora de Justiça Georgea Marcovecchio, também da Ouvidoria/MPRJ, chamou a atenção para a relevância do projeto. “É um trabalho de formiguinha. As pessoas vêm aqui, levam os informativos, divulgam as ações do Ministério Público em suas áreas de atuação, comentam com a família, com os amigos, e assim vamos nos aproximando da sociedade”, pondera Georgea.

Das 10h às 16h, o mutirão contou com estandes e o apoio de parceiros como o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Violência Doméstica e do Núcleo de Gênero do Ministério Público (CAO Violência Doméstica e Núcleo de Gênero/MPRJ), das Subsecretarias Estadual e Municipal de Saúde e de Políticas para Mulheres, com atendimento psicossocial a mulheres vítimas de violência, além de serviços de orientação de nutrição, de enfermagem e de práticas integrativas, como reflexologia e auriculoterapia; do CVV, Centro de Valorização da Vida; e de consultoras da marca Mary Kay, que proporcionaram um dia de beleza com dicas de automaquiagem e cuidados com a pele.

Coordenadora do CAO Violência Doméstica e Núcleo de Gênero/MPRJ, a promotora de Justiça Lúcia Iloizio observa que a incidência de casos de violência contra a mulher ainda é bastante alta na

Zona Oeste, região que engloba de Bangu a Santa Cruz, com base nos dados do Dossiê Mulher, elaborado anualmente pelo Instituto de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro. A promotora ressaltou a importância da iniciativa. “De todas as ouvidorias itinerantes de que participamos desde 2013, sempre chegam casos de violência doméstica, pelo menos um ou dois atendimentos. Infelizmente é uma realidade, e o Ministério Público precisa se fazer presente”, reitera Lúcia.

A subcoordenadora do CAO violência doméstica, a promotora de Justiça Alexandra Feres, observou a grande adesão de mulheres ao evento. “Às vezes elas chegam tímidas, falando de um outro assunto, e comentam sobre um caso sofrido. Se qualquer uma pode ser vítima de violência, qualquer uma pode denunciar”, incentiva.

(Fonte: site MPRJ 06/03/2018)

MPRJ participa da 8ª Caminhada do Dia Mundial da Conscientização do Autismo



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria Itinerante, participou, na manhã de domingo (08/04), da 8ª Caminhada do Dia Mundial da Conscientização do Autismo, promovida pelo Grupo Mundo Azul. A ação aconteceu no posto 12, no Leblon, e reuniu centenas de participantes, em especial defensores da causa e pais acompanhados de seus filhos autistas, muitos deles carregando balões azuis - símbolo da

campanha. Esta é a segunda vez que o Projeto Ouvidoria Itinerante do MPRJ participa em apoio ao movimento.

"Muitas das pessoas aqui presentes costumam dar relatos do quanto se sentem órfãs de políticas públicas. Por meio da tenda da Ouvidoria, experimentam o sentimento contrário, que é de acolhimento e de orientação. A atuação das ouvidorias é, antes de tudo, uma questão de humanidade. Podemos até não dispor das soluções na hora, de pronto, mas sempre vamos atrás para respondê-las com a devida assertividade. Nosso trabalho é de interlocução. Temos que ser os portadores de todas as reivindicações, somos uma ponte entre os cidadãos e o poder público", definiu o ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça José Roberto Paredes, que defendeu ainda a plena união entre as entidades em defesa dos autistas, para dar ainda maior força à causa.

Assessora da Ouvidoria do MPRJ, a promotora de Justiça Georgea Marcovecchio Guerra também falou sobre o encontro. "Ele busca conscientizar a sociedade de que há no seu seio pessoas especiais, que precisam ser respeitadas, não-discriminadas e valorizadas. A maior demanda que recebemos desses pais costuma tratar da falta de mediação nas escolas, tanto na rede pública quanto na particular. E já recebemos reclamações neste sentido, em nosso atendimento de hoje. A nossa presença nos eventos realizados em locais públicos destaca-se pela proximidade. O cidadão é o fiscal, mas o MPRJ não consegue estar presente em cada sala de aula do estado. Por isso, precisamos contar com a participação da sociedade, e que ela nos procure para que possamos atuar na defesa dos direitos violados", pontuou.

Um dos fundadores do Mundo Azul, Luciano Aragão estava entusiasmado com o número de participantes da caminhada. "Dados mostram que 1,5% da população pediátrica, com idade entre um e oito anos, é autista. Por isso, ainda nos surpreende o fato dessas pessoas serem tão pouco visíveis aos olhos da população. Um dos nossos focos de atuação é no tratamento das instituições como um todo, para que elas compreendam que esses indivíduos existem, têm direitos, precisam de apoio e acolhimento. De pouco adianta buscarmos o desenvolvimento dessas crianças se, lá na frente, depois de tudo, a sociedade não estiver preparada para recebê-las. Daí, o processo de inclusão simplesmente não se completa".

O Mundo Azul trabalha por políticas públicas eficientes e pela implementação de centros de tratamento e reabilitação para autistas, para a oferta de atendimento multidisciplinar, com diagnóstico precoce e educação especial, além de lar terapêutico para os que ficam órfãos. Pai de um menino hoje com 14 anos, diagnosticado com autismo aos três, Luciano Aragão destacou o papel do MPRJ neste contexto. "O Ministério Público é um agente fiscalizador das leis e, como tal, sua presença representa um abraço no conjunto da sociedade e um afago nessa parcela da população, em geral tão desassistida. Sentimos aqui o peso e a força da instituição. Esse pais e crianças se sentem assistidos pelo MPRJ".

A caminhada contou com tenda de atendimento da Amaerj (Associação dos Magistrados do Estado do Rio de Janeiro), além da presença de representantes de entidades como a APAE-Rio (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais), a Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência da OAB-RJ, o Centro de Valorização da Vida (CVV) e os grupos Mente Sem Limites e Roda de Conversa, vinculado à Uerj.

Solange Soares de Mattos trabalhou por anos em função administrativa num escritório. Até que, em 2015, resolveu mudar. "Fiz Pedagogia e comecei a mediar um menino de 11 anos, um autista severo, que quase não falava. Em um ano, começamos a perceber uma evolução muito grande, gratificante, com maior interação. Ele foi se interessando em fazer outras coisas e não a ficar apenas isolado dentro do seu próprio universo", contou ela, para quem o sucesso na tarefa de assistência aos autistas depende da conjunção de dois elementos básicos. "A intervenção precisa ter técnica e afeto. O mediador precisa verdadeiramente estar disponível para essa criança,

conhecê-la, saber das suas necessidades. Ela precisa se sentir amada e valorizada, perceber que todos os envolvidos querem ver seu crescimento".

Entre os pais, a emoção marcou a realização do evento. no domingo de céu azul na orla carioca. "Este ato serve para mostrar que nossos filhos são crianças como as outras, só que especiais, por isso merecem atenção diferenciada. Aprendo cada dia mais com o Gustavo. Temos uma relação muito baseada no afeto. Meu filho é um garoto muito carinhoso, amoroso", descreveu Isabelle Carielo Neves, que engrossou as queixas pela falta de políticas públicas de atendimento a essa parcela da população. "Lá no Mato Alto, próximo à Praça Seca, onde moro, foi entregue há dois anos, pela prefeitura, um espaço físico de atenção aos autistas. Só que, até hoje, o projeto não entrou em funcionamento, devido à falta de profissionais", lamentou.

Débora Mesquita de Abreu Ribeiro era só carinhos com a pequena Maria Eduarda, de dois anos e meio, que dormia em seu colo. "Desde que nasceu, percebi que ela era diferente. Hiperativa, fez várias coisas precocemente. Engatinhou, andou e começou a falar muito cedo. Só que, quando completou dois anos e dois meses, parou com tudo - comportamento que é comum entre os autistas e se chama 'desenvolvimento regressivo'. Passamos por dificuldades enormes, a começar pela obtenção do diagnóstico correto, pois não era fácil encontrar um pediatra que indicasse os exames adequados. Faltam médicos devidamente habilitados para cuidar das nossas crianças. E enfrentamos ainda problemas de cobertura com nosso plano de saúde", relatou ela, para quem o balanço final, no entanto, é positivo.

"Maria Eduarda fez e faz de mim uma pessoa muito melhor, sobretudo no olhar em relação ao próximo. Cada sorriso, cada avanço, coisas que às vezes são pequenas para os outros pais, pra gente são grandes conquistas. Vou fazer de tudo para que ela seja uma adulta plena, funcional. Meu maior medo é quando não estivermos mais por aqui. Eu e Eduardo nos tornamos pais tardiamente, depois dos 40 anos. Quando morreremos, quem cuidará dela? Com qual política pública ela poderá contar? Por isso, costumo brincar que nós dois teremos que viver, pelo menos, uns 120 anos", sorriu Débora.

Bem ao lado, ouvindo tudo até então calado, estava Carlos Eduardo, pai de Maria Eduarda, que a essa altura depertava já distribuindo acenos e sorrisos. "Fizemos questão de estar nesta caminhada pois sentimos a necessidade de, cada vez mais, nos unirmos a outros pais que estão na mesma situação. Viemos para buscar apoio e também prestar solidariedade. Sozinhos, não conseguimos nada. Juntos, não mediremos esforços, seja na busca dos melhores profissionais ou na compra dos remédios. Tudo vale. Nossa relação com a Maria Eduarda é a do mais puro amor", resumiu.

(fonte: Portal MPRJ 09/04/2018)

6 Participação Oficial em Eventos

Ouvidoria do MPRJ e de outros órgãos públicos prestam atendimento à população no Largo da Carioca



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria, prestou atendimento à população nesta sexta-feira (16/03), no evento “Ouvidorias Públicas nas ruas”, que reuniu diversos órgãos públicos em estandes montados no Largo da Carioca. A ação ocorre no Dia Nacional do Ouidor.

A Ouvidoria/MPRJ é o principal canal de interlocução do Ministério Público estadual com a sociedade, responsável por receber as demandas distintas e encaminhá-las para os setores com atribuição. Mensalmente são recebidas em média três mil comunicações. A assessora da Ouvidoria/MPRJ, promotora de Justiça Georgea Marcovecchio Guerra, lembra que as demandas da população variam por região, por isso o MPRJ tem o projeto Ouvidoria Itinerante que objetiva a visita de várias localidades. “A conveniência de realizarmos o evento na Carioca é porque aqui, sendo uma região central de trânsito, permite a captação de demandas de várias localidades. Em cada bairro as demandas são diferentes, por isso precisamos ir até eles saber exatamente o que está acontecendo”, destacou Georgea.

No evento desta sexta-feira, que ocorreu das 9h às 15h, os participantes também puderam receber atendimento para questões relacionadas ao Tribunal Regional do Trabalho, Controladoria-Geral da União, Secretaria Estadual de Saúde, Prefeitura, Auditoria-Geral do Estado e Ministério da Saúde. O ouvidor-geral da União, Gilberto Waller Junior, destacou a importância de tirar os órgãos dos gabinetes e levar às praças. “É fundamental essa aproximação do cidadão. Primeiro, para que ele possa conhecer a ouvidoria e saber o que ela pode fazer por ele junto aos órgãos públicos. A segunda razão é a reunião de vários órgãos e a oportunidade do cidadão ir ao local e ser atendido pela União, Estado, Município, Ministério Público, Tribunal Regional do Trabalho, entre outros. Essa simbologia de que todos estão no mesmo local com intuito de defender o cidadão é muito importante”, comentou.

Além dos atendimentos, foram distribuídas cartilhas sobre a violência sexual, dengue, febre amarela, entre outras. O cidadão que quiser comunicar violência doméstica, abuso de autoridade, atuação de milícias, danos ao meio ambiente, fraudes, entre outros, pode fazer contato com a Ouvidoria/MPRJ pelo telefone 127 (ou 21-2262-7015), pelo site www.mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria, por carta ou presencialmente na sede do MPRJ.

(Fonte: site MPRJ 16/03/2018)

MPRJ participa de ação social conjunta na Vila Kennedy



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) participou, por meio da Ouvidoria Itinerante, de Ação Social realizada nesta sábado (17/03) na Vila Kennedy, na Zona Oeste da cidade. A comunidade serve de modelo na atual política de intervenção federal

na área de Segurança Pública no Estado. A experiência de hoje levou à população local a oferta de serviços sociais em setores como Justiça, saúde e trabalho. Desde as primeiras horas da manhã, centenas de moradores se organizavam em filas para o atendimento, prestado de forma gratuita.

"O MPRJ está aqui para participar deste programa pioneiro de ação social, executado neste contexto de intervenção e que reúne a prestação de serviços nas esferas federal, estadual e municipal à população da Vila Kennedy. Nos fazemos presentes não só para receber as comunicações formais dessas pessoas, mas também para esclarecê-las do papel do Ministério Público e sobre as possibilidades delas próprias exercerem, de forma mais ampla, a sua cidadania", afirmou a promotora de Justiça Georgea Marcovecchio Guerra, assessora da Ouvidoria/MPRJ.

O Ministério Público estadual participará das próximas ações sociais, que deverão ser deflagradas pela intervenção nos próximos meses, em outras áreas da cidade. A promotora revelou quais costumam ser os temas das demandas recebidas nas áreas mais carentes. "Tradicionalmente, recebemos muitas denúncias relativas à ausência do poder público, seja ela detectada na falta de médicos e medicamentos, ou mesmo na ausência de pavimentação, de luz e coleta de lixo, além da questão da segurança". Também compuseram a equipe da Ouvidoria/MPRJ na ação da Vila

Kennedy o major Claudius Ferreira da Silva, o supervisor Carlos Airton Coelho e o servidor Fernando Lazzarini.

Com atendimento centralizado na Escola Municipal Marechal Alcido Etchegoyen, os moradores do bairro tiveram acesso a serviços do Detran-RJ, Balcão de Empregos, Conselho Tutelar e Serviço Militar, e puderam obter documentos, fazer a inscrição no Programa Cad-Único, receber vacinações diversas, inclusive contra a febre amarela, fazer a medição de pressão arterial e glicemia, consultas médicas em várias especialidades e agendamento preventivo para clínicas da família. Houve ainda serviço de monitoramento do Bolsa Família e unidade móvel de acolhimento à mulher, além da Ouvidoria Itinerante do Ministério Público Militar.

Outro destaque foi o ônibus da Justiça Itinerante do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), que registrou dezenas de atendimentos. "Já temos 15 anos de experiência com essa política. Estamos presentes em 24 locais do estado e a atual presidência do tribunal, na figura do desembargador Milton Fernandes, dá grande apoio a esse trabalho, que podemos descrever como a construção de uma rede de resgate da cidadania. O judiciário faz a sua parte e, aliado a outros agentes públicos, ajuda a promover a reconstrução coletiva do Rio", descreveu a desembargadora Cristina Tereza Gauli.

Também presente no ônibus da Justiça Itinerante, a promotora Bárbara Salomão Spier, titular da 1ª Promotoria de Justiça Cível e de Família da Barra da Tijuca, destacou a importância social da ação deste sábado. "Essa é uma forma de o Estado se aproximar efetivamente dessa população, facilitando o acesso às diversas vertentes do poder judiciário, até mesmo porque a Justiça itinerante tem essa característica de menos formalidade, o que facilita o atendimento", disse a promotora, dando conta de que pedidos de registros de documentos (nascimento, óbito e casamento) e de paternidade configuram as principais solicitações.

O prefeito do Rio, Marcelo Crivella, esteve bem cedo na Vila Kennedy, antes mesmo do início do atendimento. "Essa é uma iniciativa exemplar. Teremos aqui a Comlurb fazendo a limpeza, a Vigilância Sanitária avaliando as águas, a Defesa Animal cuidando da vacinação e castração, pessoas marcando entrevistas para oportunidades de emprego, vendo sua posição no Sisreg para marcar cirurgias e consultas médicas. O Rio se engrandece com essa ação conjunta", declarou.

Interventor na área de Segurança no Rio, o general Braga Netto, defensor da oferta de serviços sociais nas comunidades carentes, esteve no evento. O coronel Carlos Cinelli, chefe da comunicação do Comando Militar do Leste, falou com a imprensa. "Em reunião, todos concordamos com a importância da continuidade dessa política, e que as forças de segurança fornecerão o ambiente estável e seguro para que ações semelhantes possam acontecer em outros locais, destacando que o protagonismo dessa execução é do Governo do estado e do município do Rio. Com base na experiência de hoje, vamos colher as lições para aplicar aprimoramentos nas próximas edições".

Também estiveram presentes na ação social na Vila Kennedy autoridades como o novo comandante-geral da PMRJ, Luís Cláudio Laviano, o secretário de Estado de Defesa Civil e Comandante-Geral do CBMERJ, coronel Roberto Robadey Costa Júnior, e o secretário de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico, Christino Áureo da Silva.

O Ministério Público atua como fiscalizador do cumprimento das Leis e atua em diversas áreas, como Saúde, Educação, Criminal, Meio Ambiente, Consumidor e Violência Doméstica. Os cidadãos podem fazer o comunicado formal de reclamação ou denúncia à Ouvidoria pela internet (www.mprj.mp.br), pelo telefone (127), pessoalmente na sede do MPRJ ou por carta (Avenida Marechal Câmara, 370, Centro do Rio, CEP: 20020-080).

(Fonte: site MPRJ 18/03/2018)

MPRJ participa da 13ª edição da CaminhaDown em Ipanema



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria Itinerante, participou da ação CaminhaDown 2018, realizada na manhã deste domingo (18/03), no Posto 8, em Ipanema. Aberto ao público, o evento reuniu centenas de pais e seus filhos para

mais de uma dezena de atividades, tais como pintura facial e coletiva para crianças, personagens vivos, viatura e cavalos da polícia montada, contação de histórias, roda de samba, atendimento jurídico, apresentação da banda da Polícia Militar e de dança do ventre. A ação faz parte das celebrações do Dia Internacional da Síndrome de Down – próxima quarta-feira, 21 de março.

Na tenda montada pela Ouvidoria Itinerante do MPRJ no local houve atendimento a toda a população e, em especial, para o recebimento das demandas relativas a problemas que afligem as famílias onde há membros com a Síndrome. As reivindicações feitas serão encaminhadas aos respectivos Centro de Apoio do Ministério Público, de acordo com a natureza das reclamações, para que sejam transformadas em ações e projetos que atendam às demandas coletivas de inclusão.

"Tomo a liberdade de citar o verso de uma canção famosa de Milton Nascimento para dizer que a 'Ouvidoria tem que ir aonde o povo está'. Isto é, prestar esse atendimento de forma próxima, sentindo a temperatura das ruas, de forma ainda mais humanizada. Por vezes, uma simples orientação, como as que prestamos algumas vezes hoje, tem um valor incomensurável para essas pessoas", afirmou o procurador de Justiça e ouvidor José Roberto Paredes, lembrando que o setor recebeu 37 mil ouvidorias ao longo de 2017.

Assessora da Ouvidora/MPRJ, a promotora de Justiça Georgea Marcovecchio falou sobre este contato tão próximo entre a instituição e as ruas. "Há vários canais disponíveis de atendimento, via internet ou pelo telefone 127. Mas, nestes eventos, temos a oportunidade de trocar energias e experiências com essas pessoas, com maior entendimento dos seus problemas. E elas sentem que, de fato, estamos 'vestindo a camisa'. Isso vai muito além da frieza de um formulário preenchido", apontou, revelando que uma das queixas recebidas pela Ouvidoria no evento tratava da questão de gratuidade de transporte para o indivíduo com Down, prevista em lei mas que, no entanto, não contempla seu acompanhante.

Essa foi a 13ª edição da CaminhaDown no Rio - e a quinta a contar com a presença formal do MPRJ. Fato festejado pela promotora titular da 1ª Vara Criminal de Magé, Rosani Blanco. "Mais que qualquer outra coisa, este evento busca dar visibilidade à capacidade das pessoas com a síndrome de Down. E a participação do MPRJ é muito importante, pois é uma instituição defensora da sociedade, das causas coletivas. E a plena inclusão é uma causa de todos nós", defendeu, antes de falar de seu envolvimento também pessoal com a causa.

Rosani é mãe de João, de seis anos, e relata de forma transparente algumas dificuldades experimentadas com o filho. Por exemplo, no campo da saúde, devido à imunidade baixa. E, no aspecto escolar, pela falta de profissionais capacitados para promover a real inclusão dessas crianças em salas de aula. "E isso é fundamental não somente para aquelas que têm Down, mas para os alunos regulares e o conjunto da comunidade. Faz bem e é saudável para todos", ponderou ela, antes de dizer o que há de melhor na experiência de ser mãe de João. "Nós, os pais, nos tornamos pessoas melhores, começamos a enxergar além. A gente, literalmente, cresce junto com essas crianças especiais".

Sob o tema 'Uma caminhada para exercitar a consciência', a CaminhaDown 2018 foi realizada em clima festivo, com centenas de balões coloridos que podiam ser vistos de longe, enfeitando a orla carioca. E serviu como demonstração de que a diferença deve ser fator não de desigualdade, discriminação ou preconceito, e sim de enriquecimento das relações sociais, como defendeu a promotora de Justiça Eliane de Lima Pereira, assessora de Direitos Humanos e Minorias (ADHM/MPRJ).

"A inclusão deve ser para todos, e é basicamente uma questão de Direitos Humanos. Ao apoiar essa causa, o MPRJ se coloca num lugar que deve ocupar, no sentido de promover todo tipo de

igualdade, seja ela no campo do gênero, de raça ou da possibilidades de desenvolvimento físico e intelectual dessa parcela da população, a partir do fomento a boas políticas públicas", concluiu.

(Fonte: site MPRJ 19/03/2018)

MPRJ participa do V Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro participou, nesta quinta-feira (24/05), do segundo dia do V Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro, realizado na Uniabeu, centro universitário localizado em Belford Roxo, na Baixada Fluminense. A instituição esteve representada no painel “Ouvidoria em Cena”, realizado às 13h,

com a participação do ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça José Roberto Paredes, que tratou do tema ‘Ouvidoria Itinerante’.

“Fizemos a nossa estreia há cerca de dez anos e, desde então, participamos de 95 eventos, já somamos mais de 23 mil atendimentos, com 670 comunicações geradas. Buscamos sempre estar presentes, mais próximos da população, levando nossa palavra, atenção e informações relevantes. Essa é a nossa responsabilidade social, deixar a população mais esclarecida sobre seus direitos – e isso ganha ainda mais importância neste momento de crise do Estado do Rio”, pontuou o titular da Ouvidoria/MPRJ, que fez referência a um dos clássicos da música popular brasileira – ‘Nos bailes da vida’, de Fernando Brant e Milton Nascimento. “A Ouvidoria tem de ir aonde o povo está”, resumiu.

Outros aspectos foram destacados pelo procurador José Roberto Paredes, como a presença da Ouvidoria/MPRJ em ações sociais realizadas em comunidades carentes do Rio, com a presença de tendas e ônibus de atendimento, e também em eventos temáticos, como as caminhadas do Dia Internacional da Mulher, da conscientização sobre o Autismo e o CaminhaDown. Neste sábado, 26 de maio, a Ouvidoria/MPRJ estará presente na 27ª edição da Ação Global, que será realizada na quadra do Salgueiro, no Andaraí, Zona Norte do Rio.

“Mais uma vez, estaremos à disposição para recolher as demandas, ouvir a população acerca de seus problemas nas mais diversas áreas de atuação do MPRJ, tais como educação, criminal, consumidor e meio ambiente”, explicou ele, que encerrou sua apresentação com uma citação do procurador de Justiça aposentado Adalberto da Costa Dórea sobre a essência da atividade de ouvidor, que exerceu no Ministério Público da Bahia. “Escutar para poder agir. Agir para que os sonhos, sonhos que não são seus, vivam no coração de muitos”.

Também participou do debate, que teve a mediação de Flavio Vieira, chefe de gabinete da prefeitura de Belford Roxo, o ouvidor da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, Pedro Strozenberg. “Penso que o papel de nossa ouvidoria, que possui caráter externo, é atuar para o atendimento das demandas pessoais e, ao mesmo tempo, influenciar na agenda pública, com seu potencial de gerar transformação social, de aspecto coletivo”, afirmou, destacando ações recentes da instituição, em especial no contexto da intervenção federal na segurança pública do Estado, como a oferta de curso de capacitação sobre garantias legais em territórios instáveis e o projeto Circuito Favela por Direitos.

Ouvidor da BR Distribuidora, José Eduardo Romão foi o terceiro palestrante do painel. “Nosso trabalho deve se equilibrar entre o livre exercício da crítica e a lealdade institucional. Por isso, não estou subordinado ao presidente, e sim ao conselho administrativo. O ouvidor precisa manter distância salutar em relação ao gestor, o que é vital para o exercício de sua função sem submissão, de forma independente”, exemplificou, informando que a atuação da Ouvidoria gera economia para a empresa, por meio da mediação de conflitos e resolução de problemas, que não chegam a ser judicializados, e também por seu perfil propositivo. “Medimos o grau de competitividade, fazemos análises de mercado e ajudamos na elaboração de estratégias, numa atuação integrada com a gestão, para traçar um plano de negócios mais eficiente. E temos obtido ótimos resultados”, festejou.

(fonte: Portal MPRJ 24/05/2018)

MPRJ participa da 25ª Ação Global na quadra do Salgueiro



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio da Ouvidoria/MPRJ e do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania (CAO Cidadania/MPRJ), participou da 25ª Ação Global, realizada neste sábado (26/05), das 9 às 16h, na Quadra da Acadêmicos do Salgueiro, no Andaraí, zona Norte do Rio. Parceria

da Rede Globo com o Serviço Social da Indústria (SESI), a edição deste ano teve foco nas áreas da educação, direitos humanos e sustentabilidade, com a prestação de serviços gratuitos de utilidade pública, ações socioeducativas e preventivas. Muitos pais, acompanhados de seus filhos, aproveitaram o sábado de sol e temperaturas amenas para a prática de brincadeiras, a realização de exames e a obtenção de documentos.

"Pena que o evento tenha sido um pouco esvaziado pela atual situação do país, justamente quando temos à disposição da população um grande número de serviços. Mas, felizmente, a ação aconteceu, e podemos acompanhar essa festa da cidadania. Enquanto servidores do poder público, ela nos dá mais uma oportunidade de mostrar ao conjunto da sociedade a nossa real função, que é servir", pontuou o procurador de Justiça José Roberto Paredes, ouvidor do MPRJ, destacando que a equipe da Ouvidoria/MPRJ - formada pelo coronel Claudius Ferreira da Silva, Fernando Lazzarini e Marcelo Haberlehner - recebeu comunicações com queixas sobre diferentes serviços, como o de telefonia móvel.

Isabel Cristina Pimenta, servidora do CAO Cidadania/MPRJ, apresentou aos presentes o projeto Cidadão Gestor - ferramenta que contempla dados das ações civis públicas ajuizadas pelo MPRJ por improbidade administrativa e dano ao erário, com indicação de como esse dano nas políticas públicas poderia resultar na melhoria da vida da população. "Apresentei a plataforma para um menino de onze anos, que ficou impressionado ao ver o que poderia ser feito com recursos que se perderam, pois foram mal utilizados. Nesse contato, podemos perceber o quanto as pessoas têm de necessidades reprimidas. Temos aqui quem procure desde um simples corte de cabelo até o casamento coletivo", disse.

O Tribunal Regional do Trabalho (TRT-RJ) também esteve presente com estande na Ação Global. "Nosso foco maior é conscientizar as pessoas em relação ao trabalho infantil. Percebemos, nos grandes centros urbanos, em especial neste momento de crise que o país atravessa, que aumenta o número de crianças e adolescentes ajudando no sustento das famílias. Nosso objetivo é trazer a conscientização de que o trabalho infantil não é legal. Até utilizamos o bordão de que 'trabalho infantil, nem de brincadeira'. Lugar de criança é na escola, e não vendendo bala no sinal", defendeu o desembargador José Luís Campos Xavier.

"Participar de eventos como este é uma forma de a ouvidoria se encontrar com o cidadão mais necessitado, com a parcela mais carente da população, e mostrar que podemos ser um canal efetivo de mudança, de transformação na qualidade de vida dessas pessoas", afirmou Gilberto Waller Júnior, ouvidor-geral da Controladoria-Geral da União (CGU), que também participou da ação na quadra do Salgueiro.

Além das instituições e órgãos já citados, participaram do evento o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a Defensoria Pública da União (DPU), Sebrae, SESC, Senac, SENAI, as Secretarias de Estado de Saúde e de Trabalho, Ministério do Trabalho, Detran-RJ, Instituto Embelleze, Alcoólicos Anônimos e universidades como a Santa Úrsula, Estácio de Sá, Unicarioca e UniSuam, entre

outras. Um dos serviços mais procurados foi o de emissão de documentos, em especial carteiras de trabalho.

Thamires de Lacerda Celso, de apenas 21 anos, é Jovem Aprendiz no Clube Municipal, no bairro da Tijuca. Ela compareceu à 25ª edição do Ação Global por duas razões. Primeiro, como expositora, pois trabalha na ONG Dream Learning Working, que atua na oferta de cursos para jovens que buscam a profissionalização para ingresso no mercado. E, já que estava por ali, aproveitou para retirar a segunda via da carteira de identidade. "É ótimo estar aqui, e aproveitei para retirar meu documento sem precisar me deslocar a um órgão público num dia útil".

Ana Carla Alcântara, gerente de suporte operacional do sistema FIRJAN e coordenadora da Ação Global no Rio de Janeiro, fez um balanço das atividades. "Havia um temor em relação aos problemas de transporte, mas estamos muito felizes com o número de pessoas que vieram. Tivemos que distribuir senhas para alguns serviços, de tanta demanda. Aproveito para agradecer a presença do MPRJ, sempre próximo à população e atento às demandas sociais. Estamos juntos, aqui, para atender a todos com o maior carinho e respeito, e com serviços essenciais e atividades lúdicas para toda a família".

Rômulo Estrela, ator que interpreta Afonso na novela 'Deus Salve o Rei', das 19h, da TV Globo, compareceu à ação, ao lado de nomes como Sophia Abrahão, apresentadora do VideoShow, e Marcos Oliveira, o inesquecível Beizola, de 'A Grande Família'. "É vital aproximar a população de todos esses serviços básicos e garantir, a quem não tem tempo ou condições, a possibilidade de acesso a um exame de rotina, que pode revelar um problema de saúde, que poderá ser revertido", defendeu, lembrando que foi a partir de um simples exame que ele próprio descobriu e tratou de um grave problema no coração, há dez anos. "Além da prestação de serviços, esse evento é vital pois ajuda a população a entender que possui direitos e pode reivindicá-los", concluiu.

(fonte: Portal MPRJ 27/05/2018)

MPRJ participa de Ação Comunitária realizada na Praça Seca, Zona Oeste



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio da Ouvidoria Itinerante/MPRJ, participou, no último sábado (09/06), de Ação Comunitária realizada na Vila Olímpica da Praça Seca, em Jacarepaguá, na Zona Oeste do Rio. O evento, que atraiu grande público, é uma realização do Gabinete de Intervenção Federal e do Comando Conjunto, em parceria com

agências dos governos estadual e municipal, instituições jurídicas e iniciativa privada. Houve a prestação de serviços como a emissão de documentos e atendimentos médicos e odontológicos, além de ações de prevenção ao uso de drogas, cortes de cabelo e atividades recreativas para crianças e adolescentes.

"Costumo dizer, numa figura de linguagem, que as pessoas não moram num país, estado ou mesmo numa cidade, e sim nos bairros, no entorno de suas casas. Por isso, a importância de ações como essa, realizada em locais onde parte da população tem dificuldade de acesso a direitos básicos, até pela atuação de criminosos que dominam essas regiões. A presença de instituições relevantes, como o MPRJ, e também de cuidados com a saúde, traz cidadania a essas localidades. A transformação que desejamos, com a redução dos índices de violência no estado, depende não só do enfrentamento armado, mas da disseminação dos serviços sociais, com a maior presença do Estado. Assim, estamos fazendo a nossa parte", pontuou o general Braga Netto, interventor da Segurança Pública no Rio.

Braga Netto foi recebido no estande de atendimento da Ouvidoria/MPRJ pela promotora de Justiça Georgea Marcovecchio, assessora do setor, que apresentou ao general detalhes do projeto Ouvidoria Itinerante, que leva à população de diferentes bairros da capital, e municípios do interior, a possibilidade real de exercício pleno da cidadania, por meio de recolhimento de comunicações e denúncias acerca de assuntos relativos às áreas de atuação do Ministério Público, tais como Educação, Saúde, Violência Doméstica, Direitos do Consumidor e Meio Ambiente. O interventor disse ter conhecimento dessas atividades do MPRJ, e parabenizou a instituição pela iniciativa.

Georgea Marcovecchio ressaltou sua visão sobre o evento. "Todos ganhamos com essas ações sociais. Não só a população que é aqui atendida, mas os profissionais operadores do Direito, que ficamos felizes diante do fato de que essas pessoas têm a oportunidade de usufruir de serviços que, no cotidiano, por vezes são quase inacessíveis pela falta de tempo ou excesso de burocracia. Por meio da Ouvidoria/MPRJ, a população encontra um canal efetivo destinado à comunicação de eventuais violações de seus direitos. No cumprimento dessa tarefa, temos tido a oportunidade de maior aproximação com o Ministério Público Militar (MPM), instituição com a qual temos trocado experiências positivas e importantes". Completaram a equipe da Ouvidoria/MPRJ o tenente-coronel Claudius Ferreira da Silva, o supervisor Carlos Airton Coelho e os servidores Fernando Lazzarini e Diego Alves.

Ouvidora do MPM, a procuradora Maria de Lourdes Souza Gouveia Sanson falou sobre a relevância dessa segunda ação social realizada no contexto da intervenção federal na segurança do Rio de Janeiro - a primeira ocorreu em 17 de março, na Vila Kennedy, também na Zona Oeste da capital. "Entendo que essas ações representam o claro entendimento do Gabinete de intervenção de que todo o esforço para a recuperação de nosso estado precisa contemplar, sobretudo, os aspectos sociais, promover a aproximação com a população em busca do

entendimento e atendimento de suas demandas, com a colaboração de diversas instituições. Só assim a situação do Rio de Janeiro poderá ser modificada".

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio (TJRJ) participou da ação social deste sábado, com o ônibus da Justiça Itinerante. "Ações deste porte acabam por revelar demandas básicas que acabam reprimidas. Assim, temos sempre uma grande procura pela regularização de documentos, conversões de união estável em casamento e resolução de subregistros, além de alguns casos de divórcio e reconhecimento de paternidade", contou a promotora de Justiça Mariana Goulart Marcondes Ribeiro, titular da 3ª Vara de Família de Bangu.

No caso da Defensoria Pública do Estado do Rio (DPERJ), as demandas também revelavam a grave condição de déficit de serviços nas áreas mais carentes da cidade. "A programação comunitária serve de contraponto à triste situação que temos vivenciado em nosso estado, onde boa parte dos cidadãos vive quase em condições de abandono quando falamos da assistência e de políticas públicas. No atual cenário de violência, essa aproximação é necessária e serve de alento a essas pessoas", ponderou a defensora Simone Haddad Lopes de Carvalho, enquanto realizava um atendimento prévio ao longo da fila de moradores da região que buscavam solução para questões essenciais, como a emissão de certidões de nascimento.

A abertura da ação na Praça Seca ficou por conta do vice-almirante Paulo Martino Zuccaro que, em seu discurso, deu a noção exata dos desafios que o Rio tem pela frente. "Quero agradecer a todas as instituições que se uniram para dar vida a esse evento, que não ocorre de forma isolada - faz parte de um conjunto de operações coordenadas, referentes à atual intervenção federal. Hoje, de forma simultânea, realizamos incursões na Cidade de Deus e adjacências e na Rocinha, além de outras comunidades da Zona Sul. O problema da segurança no estado é multidimensional. E sua solução exige respostas multifacetadas. Ações sociais trazem esperança e oportunidades a comunidades sofridas. O que vai resolver o problema da segurança, a longo prazo, não será o uso da força, mas a garantia do acesso à cidadania ao conjunto da população", defendeu.

No âmbito do Governo do Estado do Rio, participaram da ação a Secretaria de Saúde, de Direitos Humanos e Políticas para Mulheres e Idosos (SEDHMI), de Trabalho e Renda (Setrab) e de Estado de Ciência, Tecnologia, Inovação e Desenvolvimento Social (SECTIDS). Também estiveram presentes o Detran-RJ, a Banda da Polícia Militar do Estado, o Corpo de Bombeiros Militar (CBMERJ), a Defesa Civil Estadual, a Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro, a Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos (SMASDH), a Guarda Municipal, a Comlurb, o SESI Rio e a Clínica Jorge Jaber, entre outras instituições.

(fonte: Portal MPRJ 10/06/2018)

7 Notícias

Ouvidoria e IEP/MPRJ promovem seminário sobre a importância do ouvir



O Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria e do Instituto de Educação e Pesquisa (IEP/MPRJ), promoveu nesta quinta e sexta-feira (22 e 23/2) o seminário “Saber Ouvir É uma Arte — Escutar Sentimentos: Uma Nova Forma de Ouvir”. As aulas foram realizadas no foyer e na sala multimídia. “Acredito que saber ouvir é uma arte, sim. E a gente não ouve apenas

com os ouvidos, mas com os olhos, o coração, e todos os sentidos que nos são dotados”, avalia o procurador de Justiça José Roberto Paredes, ouvidor do MPRJ.

Realizado em dois turnos, manhã e tarde, o evento nasceu de uma parceria entre o MPRJ e a organização voluntária Centro de Valorização da Vida (CVV), após uma palestra mais abrangente no ano passado. “O CVV trata de casos de pessoas propensas ao suicídio e há técnicas e ferramentas para dissuadir a pessoa de fazer isso. Saber ouvir é uma delas. Entendemos haver ligação estreita entre este trabalho e o da Ouvidoria. Ouvir quem está necessitado”, explica Paredes.

O curso, assistido principalmente por servidores da Ouvidoria/MPRJ, foi ministrado por Ana Rosa Ramos Nunes, coordenadora nacional do CVV Comunidade, e contemplou dinâmicas variadas que incluíram leitura e interpretação de textos, poemas e músicas, e vivências em grupo. O primeiro dia foi de aula teórica. No segundo, os alunos puderam colocar em prática o conteúdo absorvido, com o desenvolvimento de dicas e abordagens para atender melhor a quem está do outro lado.

As atividades tiveram o objetivo de estimular a arte de saber ouvir e compreender o que o outro tem a dizer, sem conselhos ou julgamentos. “O que estimulamos é uma tomada de consciência da importância da escuta compreensiva. Primeiro a gente ouve, depois despressuriza as emoções para solucionar a questão”, descreve Ana Rosa.

Segundo Paredes, a meta é aumentar a frequência de cursos ao longo dos anos. “Este é o segundo evento de uma parceria que almejo que tenha muitos frutos”, diz o procurador.

(Fonte: site MPRJ 26/02/2018)

MPRJ lança duas inovações no campo do atendimento da Ouvidoria



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio da Ouvidoria/MPRJ e da Secretaria de Tecnologia da Informação e de Comunicação (STIC/MPRJ), lançou na última quinta-feira (03/05) duas inovações no campo do recebimento e divulgação das comunicações enviadas pelos cidadãos fluminenses. A primeira

delas é um novo formulário eletrônico para entrega de denúncias, reclamações, críticas, elogios ou pedidos de providência, que pode ser acessado na própria página da Ouvidoria no site do MPRJ.

Uma das mais atuantes do país, com média mensal de 3.500 comunicações, a Ouvidoria/MPRJ disponibilizou este novo formulário de encaminhamento, mais intuitivo e com visual superior, com uma novidade relevante: a possibilidade de inserção de arquivos de fotos e vídeos que façam parte ou comprovem o teor do relato. Até então, sem essa ferramenta, todo esse material precisava ser entregue em papel, CD ou pen drive.

O preenchimento das denúncias deve ser feito em quatro passos: identificação (com a opção de preservação do anonimato), relato (descrição dos fatos), revisão (verificação dos dados e informações) e conclusão (efetivo envio da mensagem).

A segunda inovação no campo da Ouvidoria/MPRJ, desenvolvida também com o apoio da STIC/MPRJ, faz parte do Plano Geral de Atuação de 2017: o lançamento de novos Infográficos que, por meio da estatística e do cruzamento de dados georreferenciados, tal como no modelo desenvolvido pela plataforma digital ‘MP em Mapas’, dão maior visibilidade e transparência ao trabalho realizado pelo setor – como exigido pela Lei 6.451, de 2013.

Do atual modelo de Infográficos estáticos, a nova versão permite a completa filtragem de dados

das comunicações recebidas: sua origem (por meio do formulário eletrônico, carta ou atendimento presencial e telefônico), natureza, a área a que a demanda se refere (Cidadania, Educação, Direitos Humanos ou outras) e em qual município está localizada. Assim, por meio das consultas, é possível gerar infográficos instantâneos, nos recortes de tempo que forem determinados, com um retrato das demandas sobre determinados temas e em qualquer uma das 92 cidades do estado.

Essa inovação no sistema de Infográficos só foi possível graças à integração do sistema da Ouvidoria com o do MPRJ, trabalho iniciado no final de 2013 e concluído em 2016. Até então, todo o manejo de dados era feito de forma artesanal, resultando em infográficos padronizados. Agora, as estatísticas personalizadas são geradas tendo como base os dados do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), no caso das comunicações recebidas, e do Módulo de Gestão de Processos (MGP), nos expedientes instaurados a partir da Ouvidoria/MPRJ.

Com essa interface estabelecida, é possível acompanhar, por meio das estatísticas geradas de forma interativa, o percentual de comunicações em fase de pré-apuração, em apuração e as medidas adotadas. Outra possibilidade que se abre para os promotores e procuradores de Justiça, a partir do cruzamento online de dados da Ouvidoria, é a identificação de demandas específicas por assunto ou município/região, permitindo atuação mais direcionada do MPRJ.

A ferramenta, que permanece em desenvolvimento, irá apresentar, no futuro, informações georreferenciadas, as quantidades de Promotorias por localidade e de Expedientes Ouvidoria / Assuntos tratados por cada Promotoria, além de outros dados relevantes sobre a atuação ministerial.

(fonte: Portal MPRJ 04/05/2018)

MPRJ recebe integrantes da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para tratar do recebimento de denúncias



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) recebeu, na tarde de segunda-feira (25/06), representantes da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, do Ministério dos Direitos Humanos, para tratar da necessidade de padronizar o recebimento

de denúncias de possíveis violações de direitos praticadas no âmbito da intervenção federal na área da segurança pública fluminense. O tema foi debatido à luz de que tais comunicações devem ser recebidas com identificação – desde que sem colocar em risco seus autores – e máximo detalhamento das informações, para que possam ser desdobradas de forma efetiva, com a devida investigação e, quando for o caso, instauração de inquéritos ou ajuizamento de ações.

Érica Bezerra Queiroz Ribeiro, ouvidora nacional de DH, Sueli Francisca Vieira e Rafael Daher Antinoro, respectivamente coordenadora-geral e chefe da Assessoria de Comunicação da Ouvidoria Nacional de DH, foram recebidos na sede do Ministério Público fluminense pelo ouvidor do MPRJ, procurador de Justiça José Roberto Paredes, pela assessora da Ouvidoria/MPRJ, promotora Georgetta Marcovecchio, e pela assessora de Direitos Humanos e Minorias (ADHM/MPRJ), promotora Eliane de Lima Pereira, entre outros membros da instituição.

Segundo Érica Bezerra, desde a instauração do ObservaRIO (Observatório de Direitos Humanos da Intervenção Federal na Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro) pelo Ministério dos Direitos Humanos, fato ocorrido em 26 de fevereiro, foram recebidas 46 denúncias a respeito de violações de DH no contexto das operações realizadas, sobretudo, em comunidades carentes da região metropolitana. Daí a importância de conscientizar a população sobre a necessidade de denunciar os desrespeitos a seus direitos, informando aos cidadãos sobre os canais disponíveis para tal procedimento.

A maioria das denúncias recebidas pela Ouvidoria Nacional, e encaminhadas à Ouvidoria/MPRJ, trata da intimidação de moradores, com o monitoramento de seus perfis nas redes sociais, cerceamento de cobertura por veículos independentes locais, inclusive com apreensão de equipamentos e voz de prisão a quem estiver filmando as operações, invasão de domicílios, ausência de identificação dos agentes da força de segurança e mau uso do aparato aéreo, com helicópteros realizando disparos do alto de forma indiscriminada, colocando em risco toda a comunidade.

“Muitos moradores se queixam ainda do alto custo social e financeiro dessas operações, que geram grandes impactos no cotidiano, com a suspensão das aulas e fechamento do comércio, e resultam em poucas prisões e apreensões de armas. E reclamam também de outros abusos, como a exigência de desbloqueio de celulares para que agentes de segurança possam fiscalizar aplicativos de mensagens”, pontua a ouvidora nacional de DH, citando ainda a reivindicação de maior transparência na aplicação dos recursos destinados à intervenção.

Ficou acertada na reunião a busca de maior acuidade quando do recebimento das denúncias, com maior interação entre a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e a Ouvidoria/MPRJ. “Nosso objetivo é traçar estratégias e gerar procedimentos para que essas comunicações sejam geradas de maneira consistente, com o conteúdo mais completo e claro possível, para que possamos levá-las adiante. Por questões de garantia de segurança, as denúncias podem ser anônimas, é claro. Mas precisam ter qualidade de informação. Sem a identificação do autor, e

desprovidas de detalhamento, essas comunicações não têm o esperado prosseguimento, acabam fadadas ao arquivamento”, alerta o ouvidor do MPRJ, José Roberto Paredes.

Também participaram do encontro as promotoras Patrícia Villela, coordenadora do Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania (CAO Cidadania/MPRJ), Cristiane Branquinho Lucas, subcoordenadora do CAO Idoso e Pessoa com Deficiência/MPRJ, Luciana Benisti, coordenadora do CAO Infância/MPRJ em matéria infracional, e Allyne Tavares Giannini, subcoordenadora do CAO Infância/MPRJ em matéria não infracional, além de Israel Gama de Carvalho e Sebastião Rodrigues Machado, assessores legislativos da Comissão de Direitos Humanos e Cidadania da Alerj (Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro).

(fonte: Portal MPRJ 26/06/2018)

8 Quadro de Pessoal da Ouvidoria do MPRJ

- **Dr. José Roberto Paredes: Ouvidor do MPRJ**
- **Dra. Georgea Marcovecchio Guerra: Assessora da Ouvidoria do MPRJ**

Secretaria Junto ao Gabinete da Ouvidoria

- Agatha Arnaus Reis: Cargo em Comissão
- Alexandre Solano Bastos: Técnico – Administrativo
- 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 Cardozo Vargas: Técnico – Administrativo
- Leonardo Marcolino de Novais: Analista – Processual
- Líliliane Moraes Pestana: Técnico – Processual
- Luciana Maria dos Anjos Meira: Analista – Processual
- Regina Machado Lombé: 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: Ten. Cel. 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
- Marcelo G. Andrade Haberlehner: Cargo em Comissão

Recepção / Atendimento presencial

- Bruna Oliveira dos Santos - Recepcionista
- Ingrid Wachsmuth Rizzo Valentim – Recepcionista
- Carolina Andrade da Cunha - Recepcionista

Call Center

- Priscilla Mendes Pereira – Monitora do turno manhã/tarde
- Ana Paula Silva de Azevedo – Telefonista
- Bianca Cappelletti Dionesi – Telefonista
- Cláudia da Silva – Telefonista
- Elisangela 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
- 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
- Pablo Geraldo Franco – Estagiário/manhã
- Priscila Bragança dos Santos – Estagiária/tarde