



**COMUNICAÇÃO
PÚBLICA E
ATENDIMENTO
AO CIDADÃO**



Fortalecer os processos de comunicação e ampliar os canais de atendimento são objetivos estratégicos nacionais do Ministério Público classificados como transversais. No MPRS, princípios básicos e diretrizes da Comunicação Pública, segundo a Política Nacional de Comunicação Social do MP brasileiro, norteiam o trabalho realizado na área, com foco no interesse coletivo. Destina-se a garantir o exercício da cidadania, o acesso aos serviços e às informações de interesse público, a transparência e a prestação de contas.

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A qualificação e ampliação dos canais de atendimento ao cidadão é prioridade para o MPRS, que investe em projetos e ações para capacitação das pessoas que prestam este serviço e em novas tecnologias.

Somados, todos os canais e serviços oficiais da instituição, virtuais e presenciais, registraram

77.199

atendimentos ao público em 2023.

Destes:

44.025

presenciais

33.174

virtuais

Neste número, que foi 10% superior aos atendimentos registrados em 2022, estão incluídos os presenciais, pelo site na área de Atendimento ao Cidadão, via chatbot (Bento), Ouvidoria e outros canais, por email e WhatsApp. Os atendimentos presenciais, que somam 44.025, são realizados em todas as unidades do Ministério Público, na Capital e nas Promotorias de Justiça do Interior.

QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO

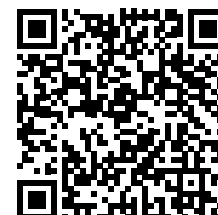
Iniciado em 2021, o projeto **Atendimento Mais** desenvolveu novas etapas que deram continuidade à qualificação do ambiente de trabalho, das relações interpessoais e, como consequência, do serviço de atendimento ao cidadão. Por meio do projeto, são oferecidos conteúdos que mobilizam sentimentos e auxiliam no contato interpessoal entre colegas e, principalmente, com o cidadão, capacitando para a escuta e para o acolhimento daqueles que procuram o Ministério Público. Em 2023, foram capacitados 23 promotores de Justiça e 437 servidores em 37 comarcas.

Ao final de 2023, 519 veículos de imprensa do Interior recebiam informações sobre a atuação do MPRS, um crescimento de 17%

COMUNICAÇÃO PÚBLICA

O Ministério Público tem uma unidade estruturada para promover a divulgação das ações da instituição, prestar esclarecimentos sobre essas ações, mediar o acesso entre a imprensa e o MPRS e estabelecer canais de interação com o cidadão. Este trabalho é feito por profissionais da área guiados pelos princípios da Comunicação Pública e pelas diretrizes estabelecidas na Política Nacional de Comunicação Social em Recomendação 58/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público.

Leia a recomendação:



AUMENTO DAS INSERÇÕES NA IMPRENSA

O MPRS realiza o monitoramento das ações de comunicação visando mensurar resultados e estabelecer estratégias de atuação na área. Um dos indicadores de resultado utilizados vem das inserções do MPRS nos veículos de imprensa – rádios, televisões, sites e impressos. Em 2023, o crescimento em relação ao ano anterior foi de 18,5%. Na tabela, é possível conferir os dados deste monitoramento nos últimos três anos.

CITAÇÕES	2021	2022	2023
Rádios	6.097	6.553	6.656
Televisões	3.887	3.301	5.505
Sites	13.708	15.349	20.309
Impressos	5.127	5.425	3.845
TOTAL	28.819	30.631	36.315

Fonte: CWA Clipping

No atendimento registrado pela equipe de Assessoria de Imprensa também se observa crescimento. Entre demandas dos veículos de imprensa, em todas as áreas, e internas, foram realizados mais de 3,2 mil atendimentos, 26% a mais que os 2.536 de 2022. A diferença na ampliação dos atendimentos e inserções na mídia é relacionada com o fato de que muitos veículos não tradicionais de cidades do Interior do Estado não são contemplados pelo monitoramento da empresa terceirizada contratada.

CENTRAL DO INTERIOR

Foi justamente este vácuo que levou o Gabinete de Comunicação do MPRS a criar o projeto Central do Interior, a partir de uma pesquisa interna realizada em 2021. No escopo do projeto, foram identificados e cadastrados 439 novos veículos de imprensa na primeira fase, em 2022, agrupados por regiões e incorporados em 14 listas de transmissão via WhatsApp. Em 2023, foi registrado aumento de 17,42% no mapeamento de veículos do Interior, somando, atualmente, 519 que recebem notícias sobre a atuação do MPRS. No total, foram 3.061 envios em 2023, sendo que, em 2022, foram 1.139.

MAIOR ALCANCE NAS REDES SOCIAIS

O perfil do MPRS no Instagram registrou aumento de 39% no número de seguidores, passando de 27.050 para 37.657. No total, foram publicados, em 2023, 1.680 stories, uma média de 140 por mês (ao menos sete por dia). Além das telas com link para notícias sobre a atuação do Ministério Público, a partir do segundo semestre, o perfil também ganhou relevância institucional, se consolidando cada vez mais como um canal oficial. No feed, foram publicadas mais de 300 postagens, contemplando a atuação em diferentes áreas, projetos especiais ou materiais factuais.

Entre os destaques, estão o card com a nota oficial sobre o atentado ao promotor de Justiça de Teutônia e o card de áudio da promotora de Justiça Alessandra Moura Bastian da Cunha falando sobre a Penitenciária Estadual de Charqueadas (PEC 2). Este último, soma mais de 29 mil visualizações. Já a nota foi compartilhada por mais de 500 usuários.

No Facebook, o número de visitas no perfil do MPRS aumentou 44% e, ao longo do ano, foram publicados 800 conteúdos diferentes.



Siga o MPRS
no Instagram:





25º PRÊMIO JORNALISMO MPRS

Em sua 25ª edição, o Prêmio Jornalismo MPRS destacou as melhores reportagens que divulgaram a atuação do Ministério Público do Rio Grande do Sul no enfrentamento dos principais problemas em áreas de grande impacto social. A iniciativa, realizada em parceria com a Associação do Ministério Público (AMPRS) e a Fundação Escola Superior do Ministério Público (FMP), com apoio da Associação Riograndense de Imprensa (ARI) e do Sindicato dos Jornalistas do

RS (SINDJORS), considera a importância do MP e da imprensa na defesa dos direitos do cidadão e na melhoria das condições de vida da população.

No dia 6 de novembro, foram reconhecidos com troféu, certificado e premiação em dinheiro, os primeiros e segundos lugares nas categorias Defesa do Patrimônio Público, Proteção Social, Segurança Pública, Saúde e Educação e Sustentabilidade e, especialmente em 2023, Fotojornalismo.



O Ministério Público
é feito de pessoas
para a **Vivian**

OBSERVATÓRIO DA VIOLÊNCIA CONTRA JORNALISTAS

Na cerimônia de entrega do 25º Prêmio Jornalismo, foi anunciada a parceria que o MPRS, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e a Associação Riograndense de Imprensa (ARI) firmarão em 2024 para criar no Estado um observatório para acompanhamento e monitoramento, pelo Ministério Público, de todos os tipos de violência que acontecem contra jornalistas.

APROXIMAÇÃO COM AS COMUNIDADES



Iniciado em novembro, o projeto MP na Rua visa à aproximação do Ministério Público com as populações da periferia de Porto Alegre com o intuito de fortalecer o vínculo entre a instituição e a comunidade, promovendo o acesso à justiça, conscientização dos direitos e prestação de serviços essenciais.

Trata-se uma ação continuada, criada por iniciativa do Centro de Apoio de Enfrentamento à Violência contra a Mulher, e que, já na primeira edição, realizada no Bairro Restinga Velha, contou com a adesão dos centros de apoio dos Direitos Humanos e da Proteção aos Vulneráveis; Educação, Infância e Juventude; do Consumidor e da Ordem Econômica; e Criminal de Acolhimento às Vítimas.



SÉRIE INESQUECÍVEL: AMPLIAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO CANAL NO YOUTUBE

No dia 14 de dezembro, Dia Nacional do Ministério Público, foi lançado o projeto piloto da série Inesquecível, que resgata histórias de pessoas que marcaram a atuação de promotores e procuradores de Justiça. O vídeo, um documentário de 16 minutos, inaugura um novo formato de uso do canal da instituição no YouTube, até então mais utilizado para transmissão de eventos e hospedagem de campanhas.

Assista aqui
ao 1º episódio:

