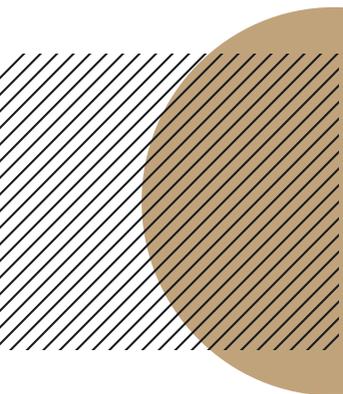


# COMUNICAÇÃO PÚBLICA E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

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







# AMPLIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A qualificação e ampliação dos canais de atendimento ao cidadão é prioridade para o Ministério Público, que investe na capacitação das pessoas e em novas tecnologias.

Em 2024, os canais oficiais da instituição, virtuais e presenciais, registraram 62.882 atendimentos.

Destes, 44.061 foram presenciais e 18.821 virtuais.

## ALÔ, MP!

O MPRS deu continuidade, em 2024, à transformação digital na instituição. No escopo do projeto estão melhorias na segurança do ambiente, trabalho de base que envolve várias frentes, entre elas, a atualização dos sistemas, e a presencialidade virtual na comunidade, como intuito de ser uma instituição efetiva mesmo nas localidades mais remotas.

Para aprimorar esse atendimento à população, o projeto Alô, MP! foi implementado

em 57 Promotorias de Justiça do Interior do Rio Grande do Sul. Desde o início do projeto, 89 Promotorias foram contempladas. Além da modernização da telefonia, com a digitalização dos números telefônicos e a utilização da tecnologia VoIP (que utiliza a internet em vez da infraestrutura analógica), o projeto prevê a criação de um canal de acesso direto aos cidadãos, por meio do aplicativo WhatsApp Business, para cada Promotoria do Interior.

## Qualificação do atendimento

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. Por meio do projeto, são oferecidos conteúdos que mobilizam sentimentos e auxiliam no contato interpessoal entre colegas e, principalmente, com a comunidade, capacitando para a escuta e para o acolhimento daqueles que procuram o Ministério Público. Em 2024, foram capacitados 404 servidores em 49 comarcas.

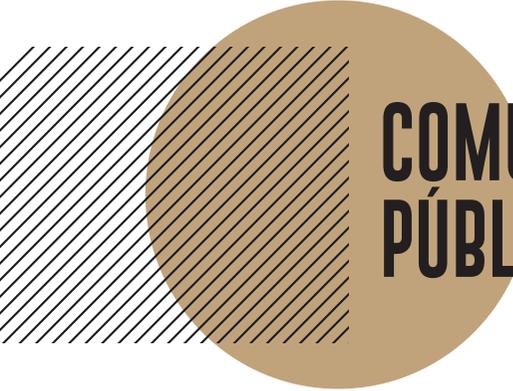
## MEMORIAL NO CIRCUITO CULTURAL

Depois de um período fechado para melhorias na infraestrutura, o Memorial do Ministério Público, localizado no Centro Histórico de Porto Alegre, reabriu no segundo semestre com atividades gratuitas abertas ao público que passaram a integrar o circuito cultural da Capital. Inaugurou a série Debates no Memorial, um espaço de reflexão, voltado a temas situados na fronteira entre a História e o Direito, e a série Música no Memorial. Também realizou exposições de arte, passou a integrar o evento Caminhos da Matriz, programa de visitas mediadas que busca aproximar a população do patrimônio histórico e cultural da cidade, e participou pela primeira vez do roteiro da Noite dos Museus.

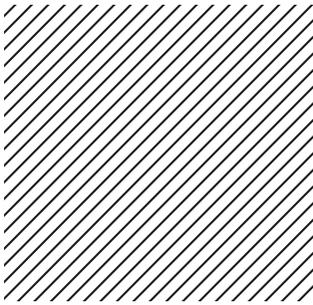


Aponte a câmera  
do seu celular  
para assistir à  
Noite dos Museus

**Em 2024, instituição realizou**  
**62.882 atendimentos: 44.061**  
**presenciais e 18. 821 virtuais.**  
**Canais de atendimento direto**  
**estão sendo criados em todas Promotorias**



## COMUNICAÇÃO PÚBLICA



O Gabinete de Comunicação Social, por meio da Assessoria de Imprensa, é a unidade estruturada do Ministério Público que promove a divulgação das ações da instituição, presta esclarecimentos sobre essas ações, media o acesso entre a imprensa e o MPRS e estabelece canais de interação com o cidadão. Este trabalho é feito por jornalistas profissionais e guiado 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 (CNMP).

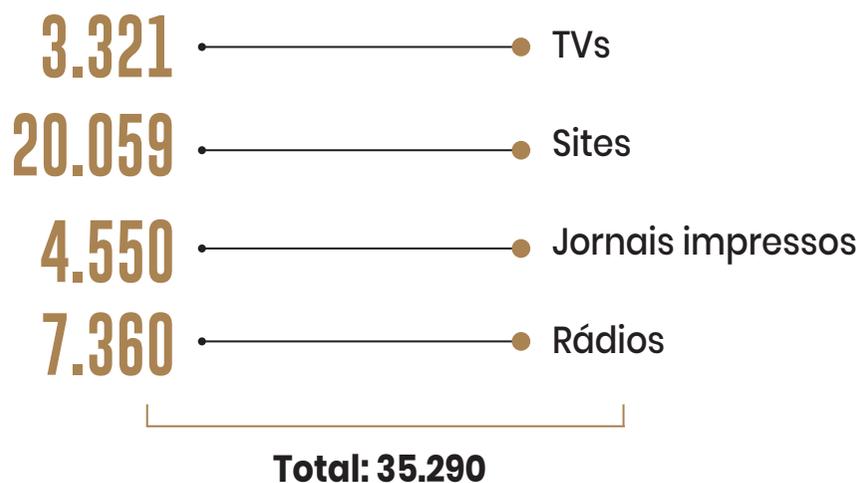


Recomendação  
58/2017 do Conselho  
Nacional do  
Ministério Público

## 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 nos veículos de imprensa – rádios, TVs, sites e impressos. Em 2024, as menções à instituição na mídia somaram 35.290.

### INDICADORES DE 2024



## Atendimento interno e externo

A equipe de Assessoria de Imprensa realizou, no ano de 2024, mais de 3,9 mil atendimentos, entre demandas de veículos de comunicação, referente a todas as áreas de atuação, e internas – de procuradores, promotores e servidores do MPRS. O número é 21,8% maior do que os 3,2 mil atendimentos de 2023.



## Central do Interior

Desenvolvido desde 2021, o projeto consiste em identificar e cadastrar veículos de comunicação do Interior do Rio Grande do Sul. No escopo do projeto, estão cadastrados 747 veículos, alta de 43,93% em relação ao ano anterior.

## Prêmio MPRS de Jornalismo 2024

Em sua 26ª edição, o Prêmio MPRS de Jornalismo 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 (AMPMS) 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 MPRS e da imprensa na defesa dos direitos e na melhoria das condições de vida da população. No dia 16 de dezembro, 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.

## Série Inesquecível

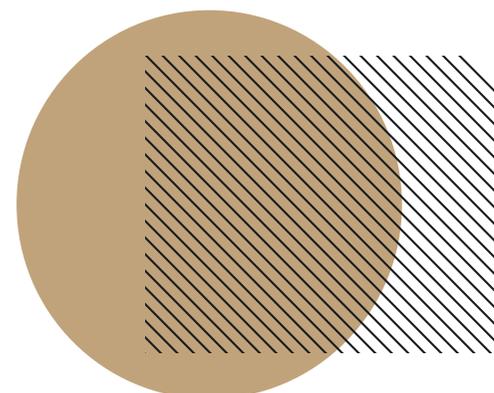
A série Inesquecível, que resgata histórias de pessoas que marcaram a atuação de promotores e procuradores de Justiça, ganhou dois novos episódios em 2024. Os vídeos consolidam um novo formato de utilização do canal da instituição no YouTube, até então mais usado para transmissão de eventos e hospedagem de campanhas.



Assista aos vídeos da série

## Presença e relevância nas redes

O ano de 2024 foi marcado por um crescimento expressivo e impactante nas redes sociais do MPRS, consolidando nossa presença digital e ampliando a conexão com o público. Os números alcançados são reflexo de um trabalho estratégico, contínuo e direcionado para a disseminação de informações relevantes acerca da atuação da instituição e de interesse dos gaúchos.



### PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

- Publicamos 913 postagens no *feed*, priorizando informações institucionais, campanhas e notícias de impacto.
- Foram criados mais de 2,5 mil *stories*, com uma média de oito publicações diárias, garantindo dinamismo e proximidade com os seguidores.

**913** —● postagens no *feed*  
**2,5 MIL** —● *stories* publicados

Perfis da instituição nas **redes sociais** tiveram um **crescimento expressivo**, com mais de **22 mil novos seguidores**



### CRESCIMENTO EM SEGUIDORES

- Registramos a chegada de **22,6 mil novos seguidores**, encerrando o ano com uma base consolidada de **56,4 mil seguidores**, número que reflete o interesse crescente pela atuação do Ministério Público.

**22,6 MIL** ● **novos seguidores**  
**56,4 MIL** ● **total de seguidores**

### INTERAÇÃO COM O PÚBLICO

- Alcançamos a marca de 181,6 mil interações com nossos conteúdos, um crescimento de 100% em comparação ao período anterior, demonstrando maior engajamento e envolvimento do público.

**181,6 MIL** ● **interações com nossos conteúdos**  
**100%** ● **de crescimento**

### AMPLIAÇÃO DE ALCANCE

- O conteúdo produzido alcançou 1,5 milhão de pessoas, um aumento expressivo de 329% em relação ao ano anterior.

**181,6 MIL** ● **de pessoas alcançadas**  
**329%** ● **de crescimento**

## Maio – Comunicação em Meio à Crise Climática

O mês de maio trouxe um dos maiores desafios de comunicação já enfrentados pelo Ministério Público. Em virtude das enchentes que assolaram o Rio Grande do Sul e da indisponibilidade temporária do site da instituição, o Instagram tornou-se o principal veículo de comunicação do MPRS, assumindo um papel estratégico para manter a população informada em meio à crise.

Neste período, alcançamos mais de 580 mil contas, comprovando a relevância do conteúdo compartilhado e conquistamos 9,7 mil novos seguidores, ampliando nossa base de apoio e de diálogo com as pessoas.

**181,6 MIL** ● **contas alcançadas**  
**9,7 MIL** ● **novos seguidores**

Com a indisponibilidade do site, o **Instagram** se tornou principal canal de comunicação do MPRS

