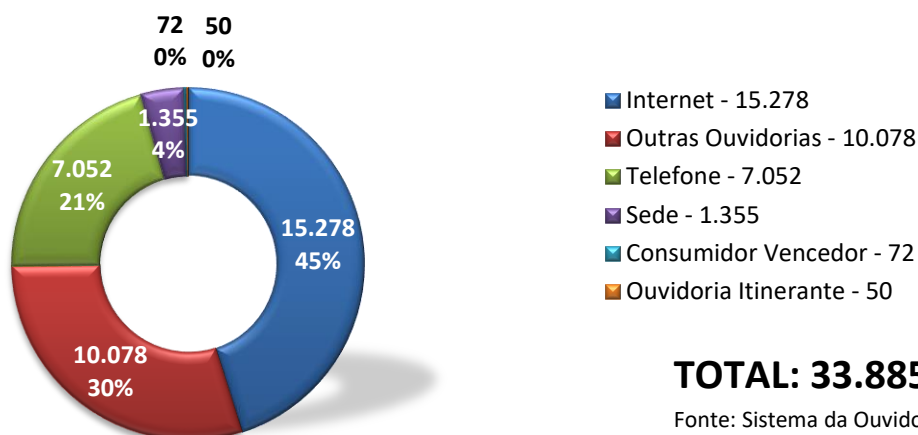


# 1 Dados Estatísticos

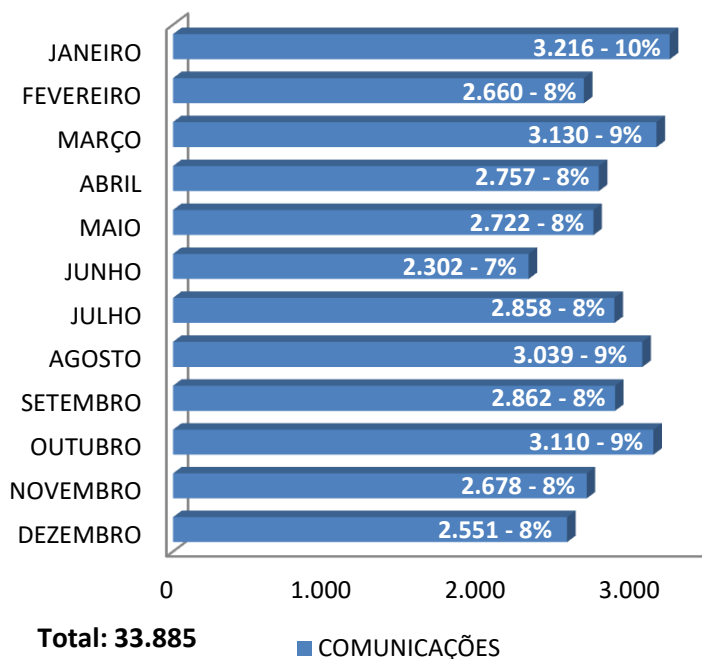
## 2.1 – quanto ao meio de contato com a Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no ano de 2018, foram num total de 33.885 (trinta e três mil oitocentos e oitenta e cinco).



## 2.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

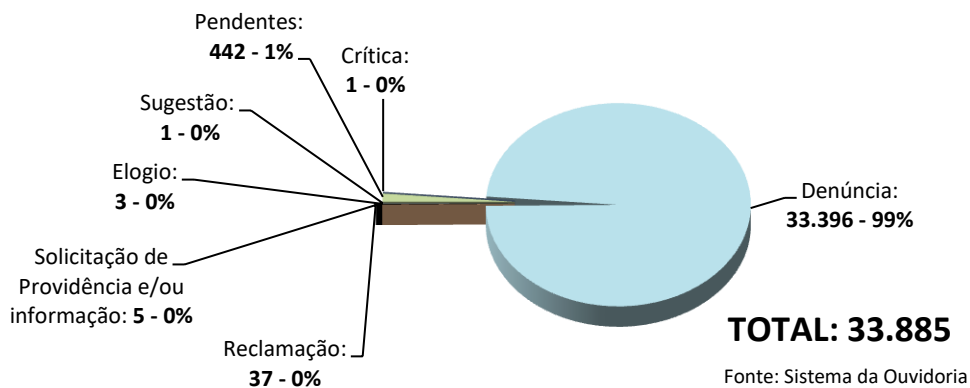
Essas 33.885 (trinta e três mil oitocentos e oitenta e cinco) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:



2018	Comunicações
Janeiro	3.216
Fevereiro	2.660
Março	3.130
Abril	2.757
Mai	2.722
Junho	2.302
Julho	2.858
Agosto	3.039
Setembro	2.862
Outubro	3.110
Novembro	2.678
Dezembro	2.551
Total	33.885

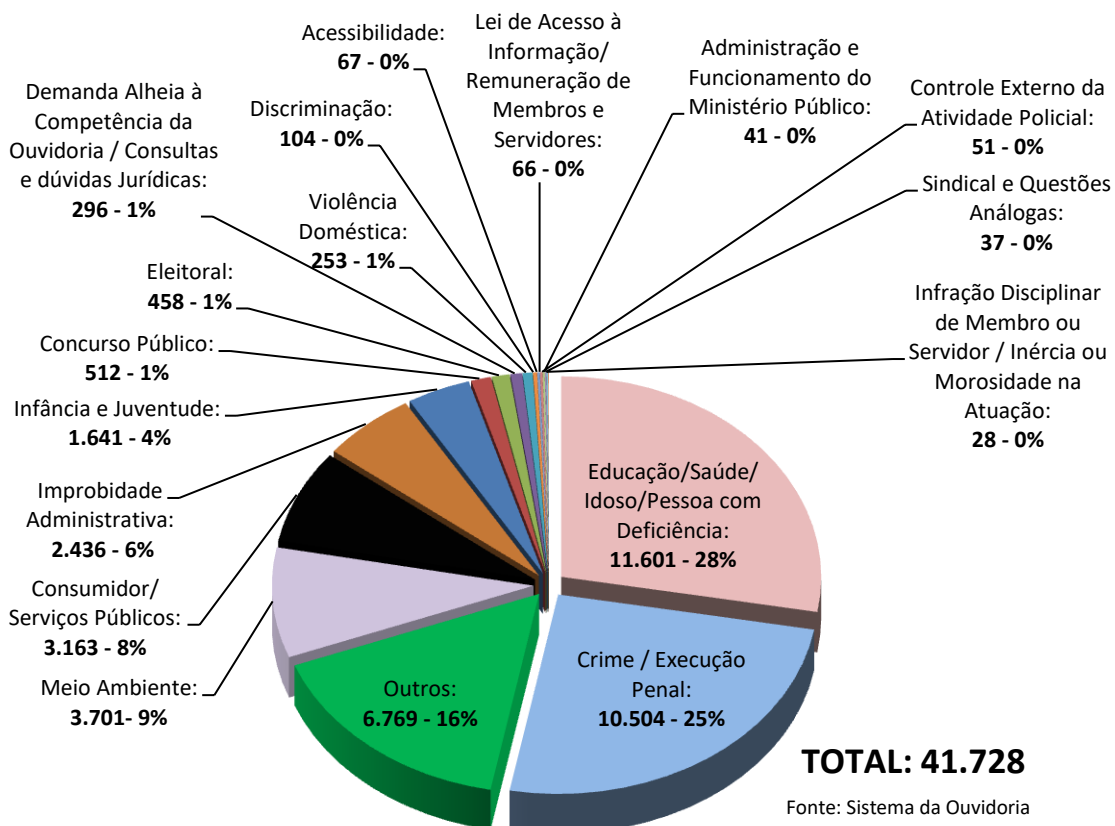
## 2.3 – Classificação das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse ano foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qte.	Tratados	Pendentes
Denúncia:	33.396	32.954	442
Solicitação de providência e/ou informação:	05	05	-
Elogio:	03	03	-
Sugestão:	01	01	-
Crítica:	01	01	-
Reclamação:	37	37	-

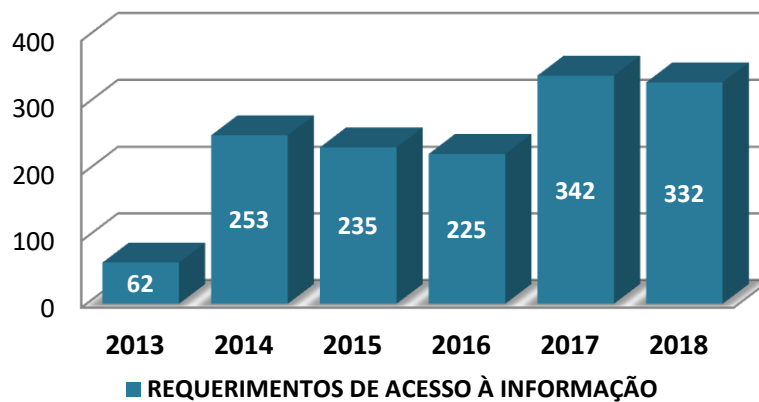
### 2.4 – Distribuição das comunicações por assunto



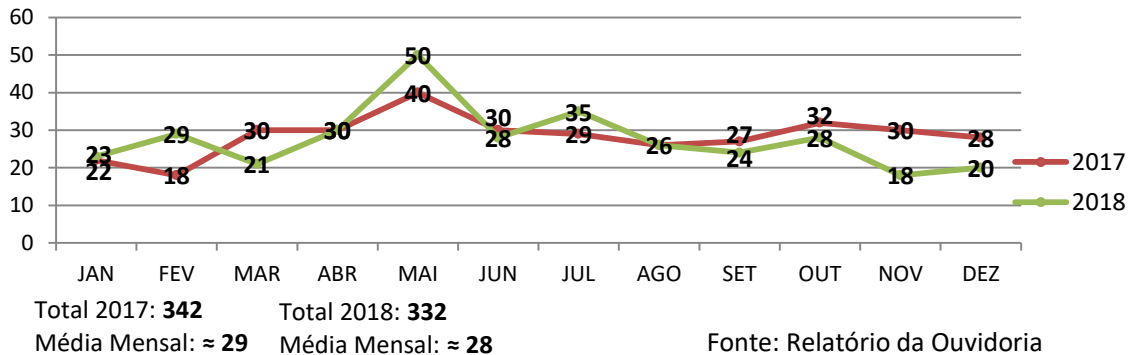
Assuntos	Qtd.
Educação / Saúde / Idoso / Pessoa com Deficiência	11.601
Crime / Execução Penal	10.504
Outros	6.769
Meio Ambiente	3.701
Consumidor / Serviços Públicos	3.163
Improbidade Administrativa	2.436
Infância e Juventude	1.641
Concurso Público	512
Eleitoral	458
Demanda Alheia à Competência da Ouvidoria / Consultas e dúvidas Jurídicas	296
Violência Doméstica	253
Discriminação	104
Acessibilidade	67
Lei de Acesso à Informação / Remuneração de Membros e Servidores	66
Controle Externo da Atividade Policial	51
Administração e Funcionamento do Ministério Público	41
Sindical e Questões Análogas	37
Infração Disciplinar de Membro ou Servidor / Inércia ou Morosidade na Atuação	28
Residência na Comarca / Lotação de Membros	0
Pendentes	442

## 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.



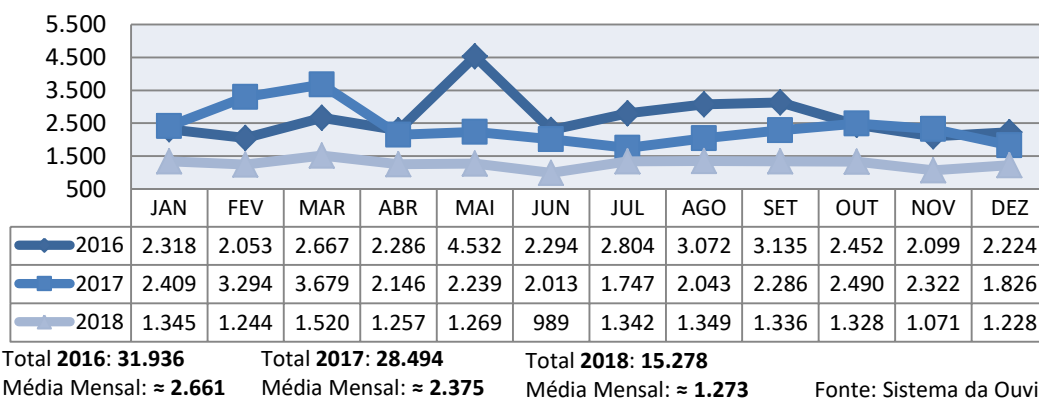
Com relação aos trezentos e trinta e dois requerimentos de acesso à informação recebidos neste ano, deve-se destacar não ter havido nenhuma negativa neste período, cuja distribuição restou assim efetuada:



Mês	Requerimentos	Atendiam aos requisitos da LAI	Prorrogação de prazo	Excederam o prazo de prorrogação	Tempo médio de resposta
Janeiro	23	16	-	-	09 dias
Fevereiro	29	11	1	-	09 dias
Março	21	16	2	-	11 dias
Abril	30	22	2	-	10 dias
Mai	50	43	4	-	12 dias
Junho	28	23	1	-	11 dias
Julho	35	25	3	-	12 dias
Agosto	26	21	1	-	11 dias
Setembro	24	17	3	-	13 dias
Outubro	28	18	1	-	07 dias
Novembro	18	10	-	-	09 dias
Dezembro	20	12	1	-	09 dias
Total	332	234	12	-	08 dias

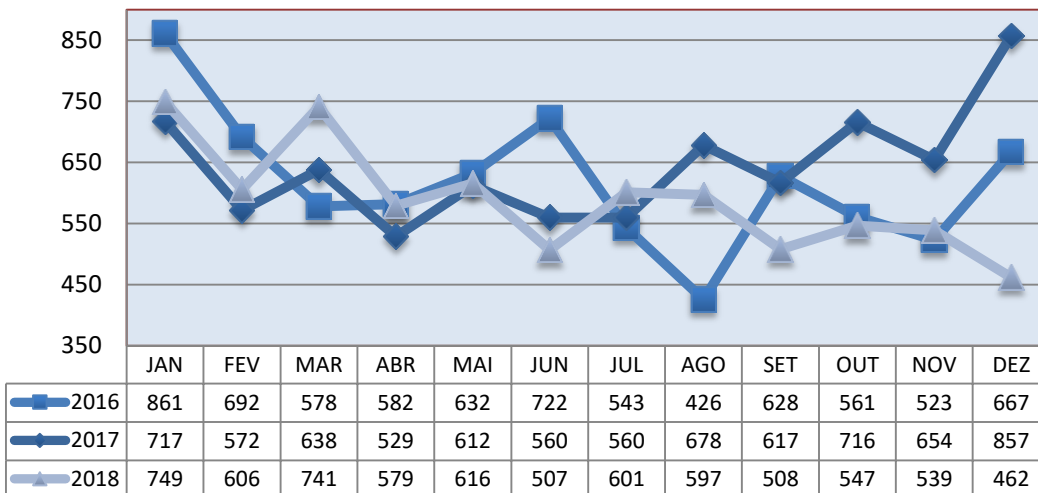
## 2.6 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 15.278 (quinze mil duzentos e setenta e oito) comunicações, valendo ressaltar que em 2018 foram criadas duas novas formas de distribuição das comunicações.



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

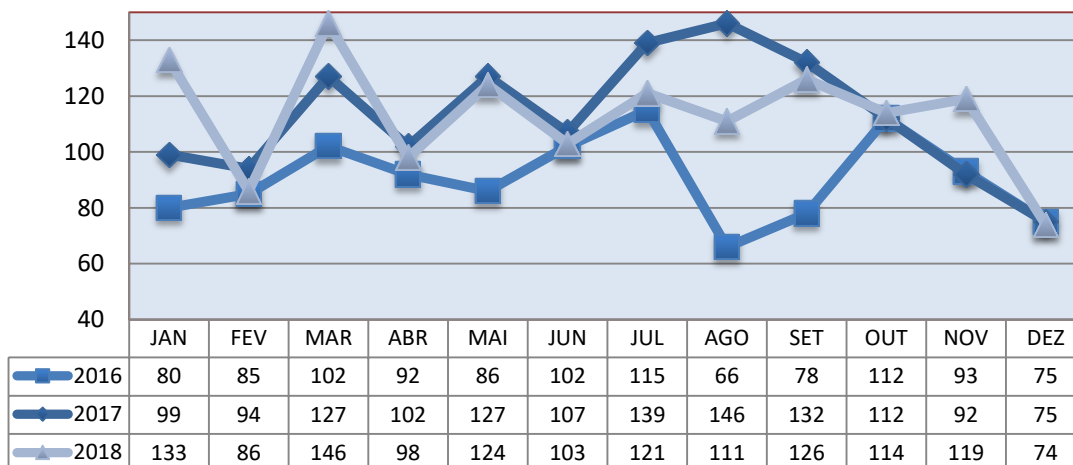
Foram realizadas através do telefone 127 da Ouvidoria, 77.843 (setenta e sete mil oitocentos e quarenta e três) ligações, com 7.052 (sete mil e cinquenta e dois) registros, sendo 363 (trezentos e seiscentos e três) comunicações a menos que 2016.



Total **2016: 7.415**      Total **2017: 7.710**      Total **2018: 7.052**  
 Média Mensal: ≈ **618**      Média Mensal: ≈ **643**      Média Mensal: ≈ **588**      Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

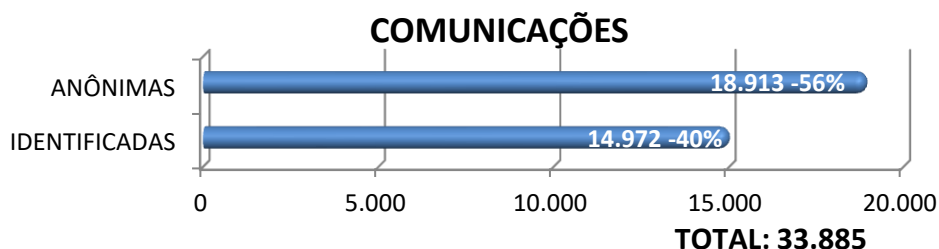
Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 2.791 (dois mil setecentos e noventa e um) atendimentos, com 1.355 (mil trezentos e cinquenta e cinco) registros, sendo 269 (duzentos e sessenta e nove) comunicações a mais que 2016.



Total **2016: 1.086**      Total **2017: 1.352**      Total **2018: 1.355**  
 Média Mensal: ≈ **91**      Média Mensal: ≈ **113**      Média Mensal: ≈ **113**      Fonte: Sistema da Ouvidoria

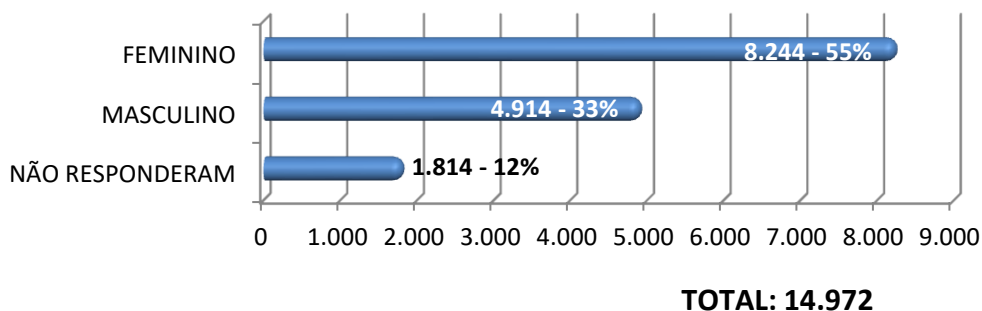
## 2.9 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 33.885 (trinta e três mil oitocentos e oitenta e cinco) comunicações registradas na Ouvidoria em 2017, 18.913 (dezoito mil novecentos e treza) foram anônimas, enquanto 14.972 (quatorze mil novecentos e setenta e dois) foram identificadas.



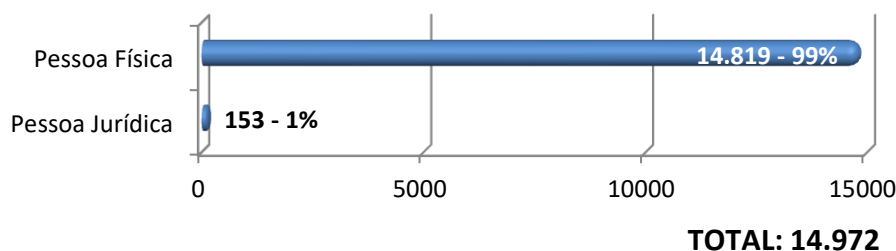
## 2.10 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

Das 14.972 (quatorze mil novecentos e setenta e dois) comunicações identificadas, 8.244 (oito mil duzentos e quarenta e quatro) foram registradas pelo gênero feminino, 4.914 (quatro mil novecentos e quatorze) foram registradas pelo gênero masculino e em 1.814 (mil oitocentos e quatore) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



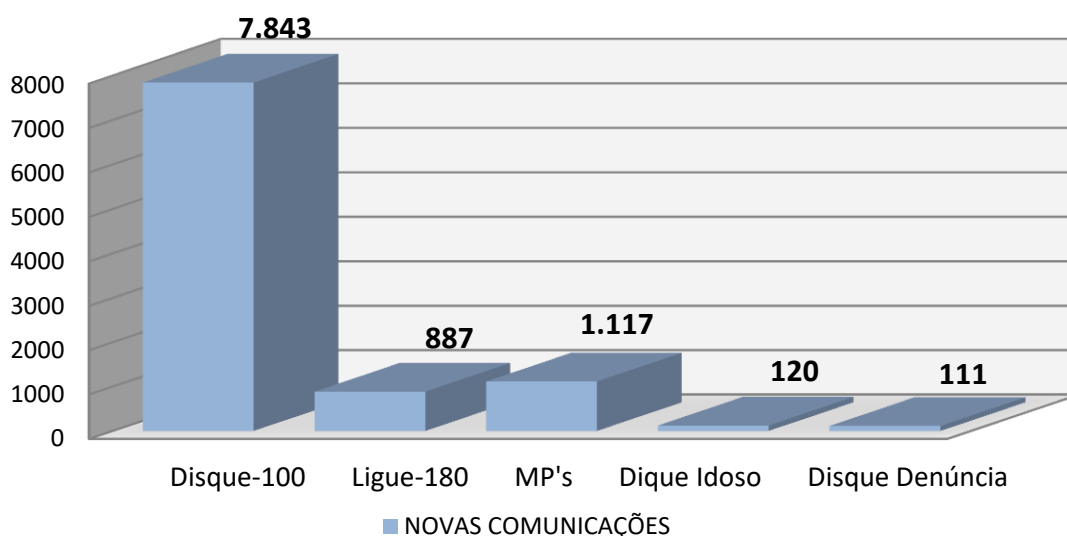
## 2.11 – Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes

Das 14.972 (quatorze mil novecentos e setenta e dois) comunicações identificadas, 14.819 (quatorze mil oitocentos e dezenove) foram registradas por Pessoa Física, enquanto 153 (cento e cinquenta e três) foram registradas por Pessoa Jurídica.



## 2.12 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos comunicações oriundas do Disque-100, Ligue-180 e Disque-Denúncia. Neste ano foram 7.843 (sete mil oitocentos e quarenta e três) comunicações oriundas do Disque-100. Recebemos 887 (oitocentos e oitenta e sete) comunicações oriundas do Ligue-180. Em 2018 recebemos e contabilizamos comunicações de Outros Ministérios Públicos, 1.117 (mil cento e dezesseis) e também do Disque Idoso, 120 (cento e vinte). Completando o gráfico, recebemos 111 (cento e onze) comunicações oriundas do Disque Denúncia.



**Total: 10.078**

Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

2018	Disque-100	Ligue-180	MP'S	Disque Idoso	Disque Denúncia
Janeiro	761	35	176	07	-
Fevereiro	520	72	108	09	-
Março	525	65	84	05	-
Abril	639	76	46	05	42
Maio	544	62	81	16	04
Junho	533	55	96	07	09
Julho	609	89	66	15	12
Agosto	776	106	64	16	07
Setembro	735	34	102	11	06
Outubro	801	141	149	19	10
Novembro	771	78	83	04	09
Dezembro	629	74	62	06	12
<b>Total</b>	<b>7.843</b>	<b>887</b>	<b>1.117</b>	<b>120</b>	<b>111</b>

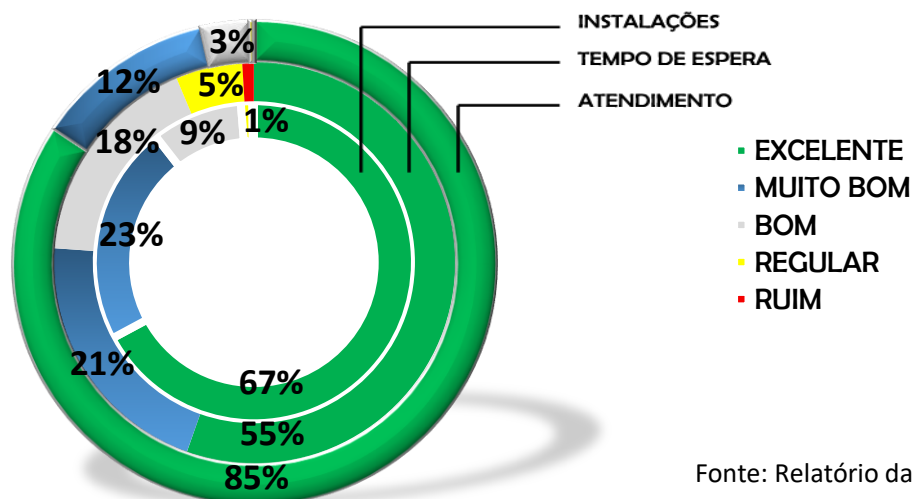
## 2 Pesquisas de satisfação

### 3.1 – Satisfação do usuário com o formulário presencial

#### ▪ Presencial

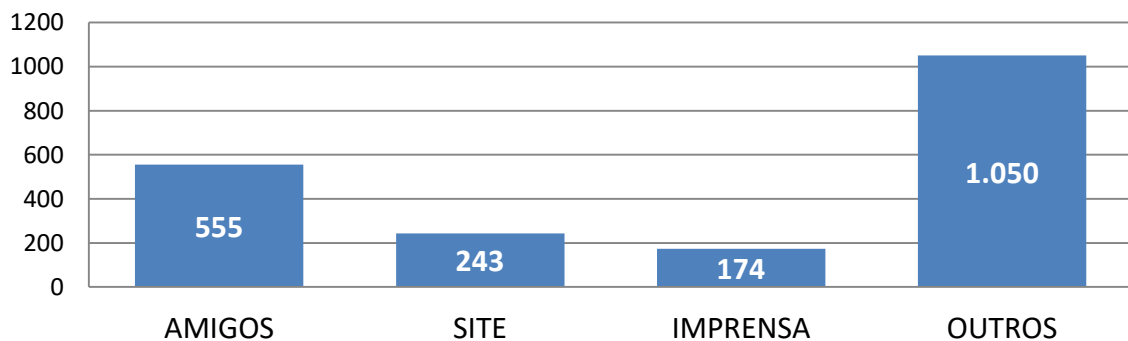
Em um universo de 2.791 atendimentos, 2.020 (72%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA	COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	1382	EXCELENTE	1382	EXCELENTE	1705
MUITO BOM	459	MUITO BOM	459	MUITO BOM	243
BOM	190	BOM	190	BOM	65
REGULAR	24	REGULAR	24	REGULAR	6
RUIM	3	RUIM	3	RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



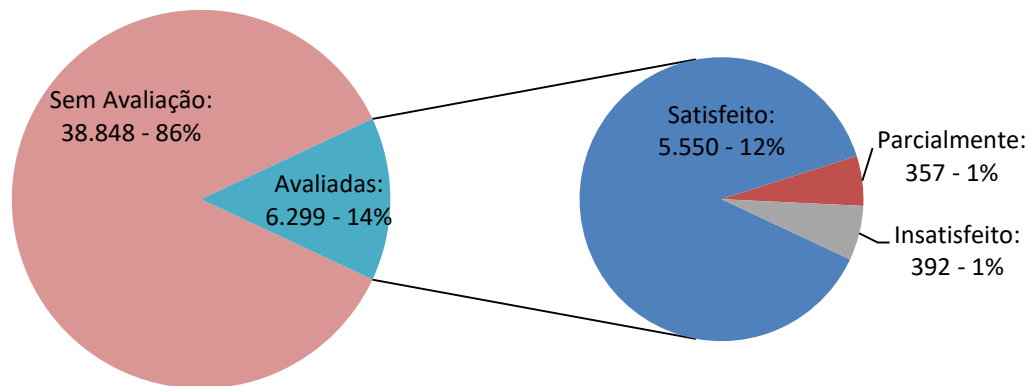
Fonte: Relatório da Ouvidoria.



### 3.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

#### ▪ Telefone 127

Em um universo de 45.147 ligações atendidas, 6.299 (14%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.



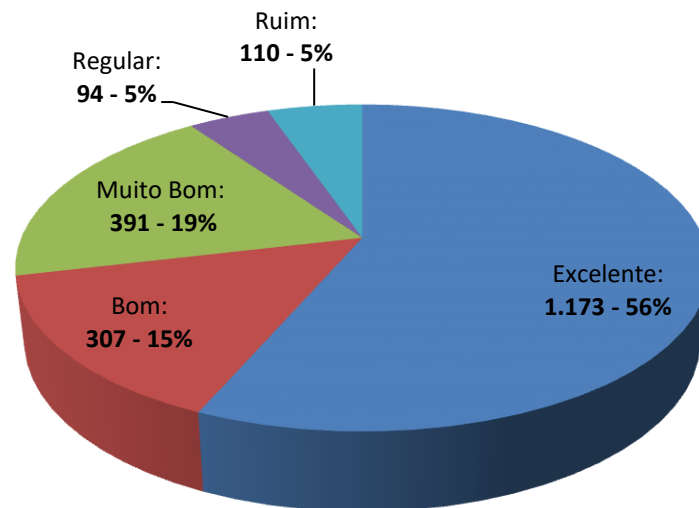
Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	4.546	706	630	45	31
Fevereiro	4.276	642	584	31	27
Março	4.374	586	533	32	21
Abril	3.874	489	441	28	20
Mai	4.155	490	432	29	29
Junho	3.652	401	346	22	33
Julho	3.778	563	488	29	46
Agosto	3.587	640	571	40	29
Setembro	3.122	484	426	27	31
Outubro	3.456	467	387	27	53
Novembro	2.861	462	392	25	45
Dezembro	3.466	369	320	22	27
Total	45.147	6.299	5.550	357	392

### 3.3 – Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico

- **Internet**

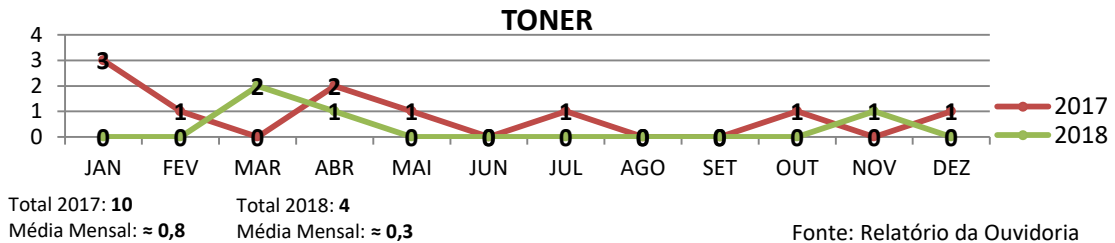
Em um universo de 15.278 comunicações, 2.075 (14%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

#### O QUE ACHOU DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO?

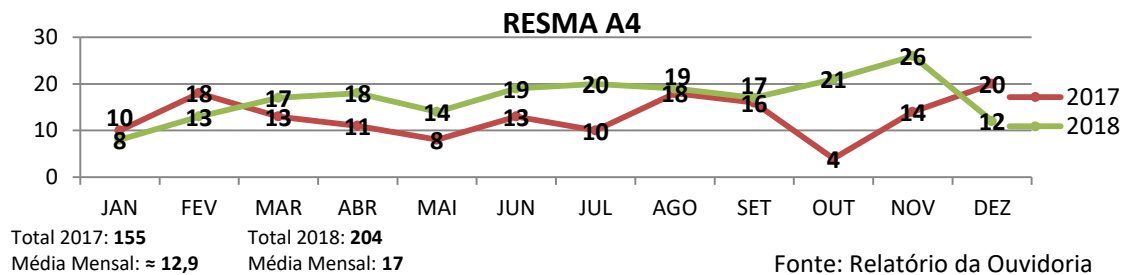


## 3 Consumo de Material

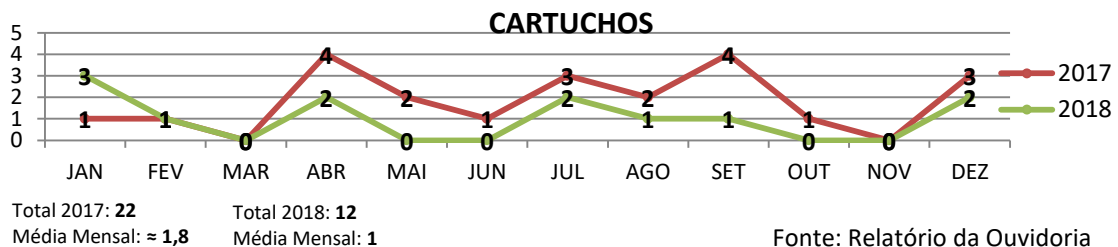
### 4.1 – Consumo de toner



### 4.2 – Consumo de resma de papeal A4



### 4.3 – Consumo de cartucho



### 4.4 – Consumo de capa de processo

