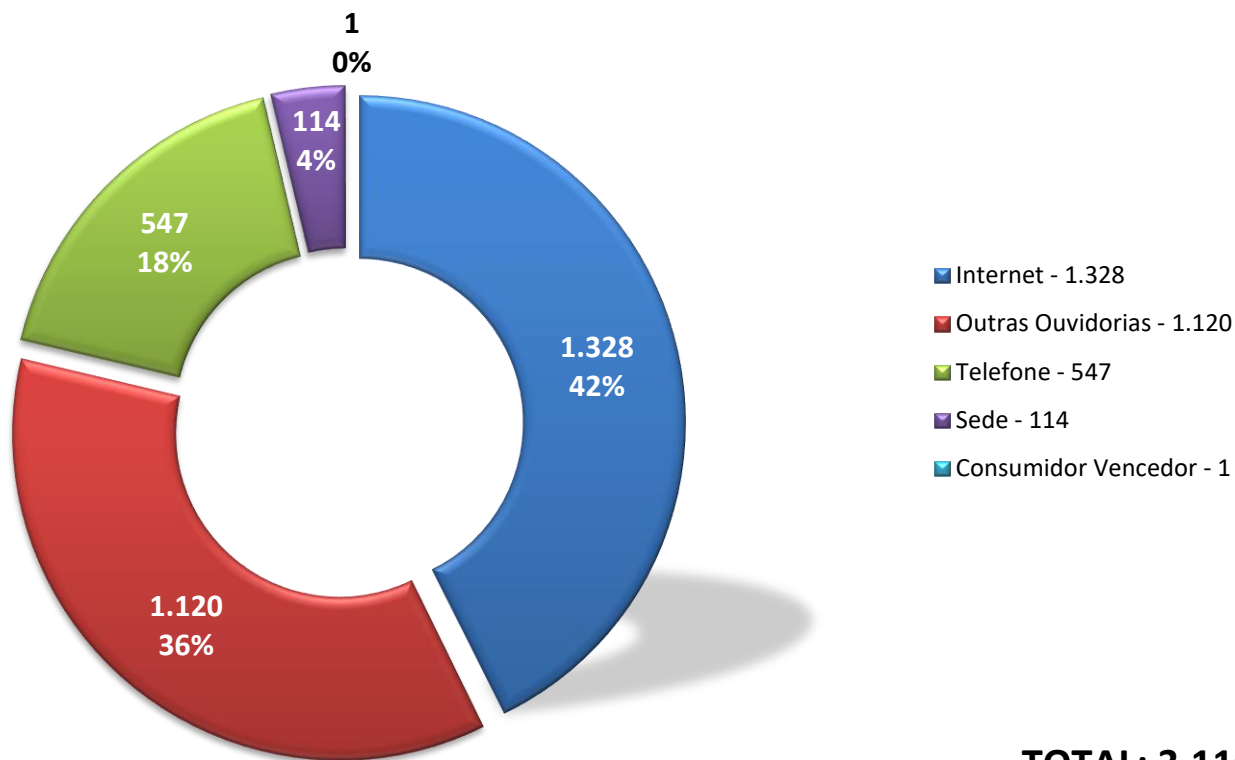


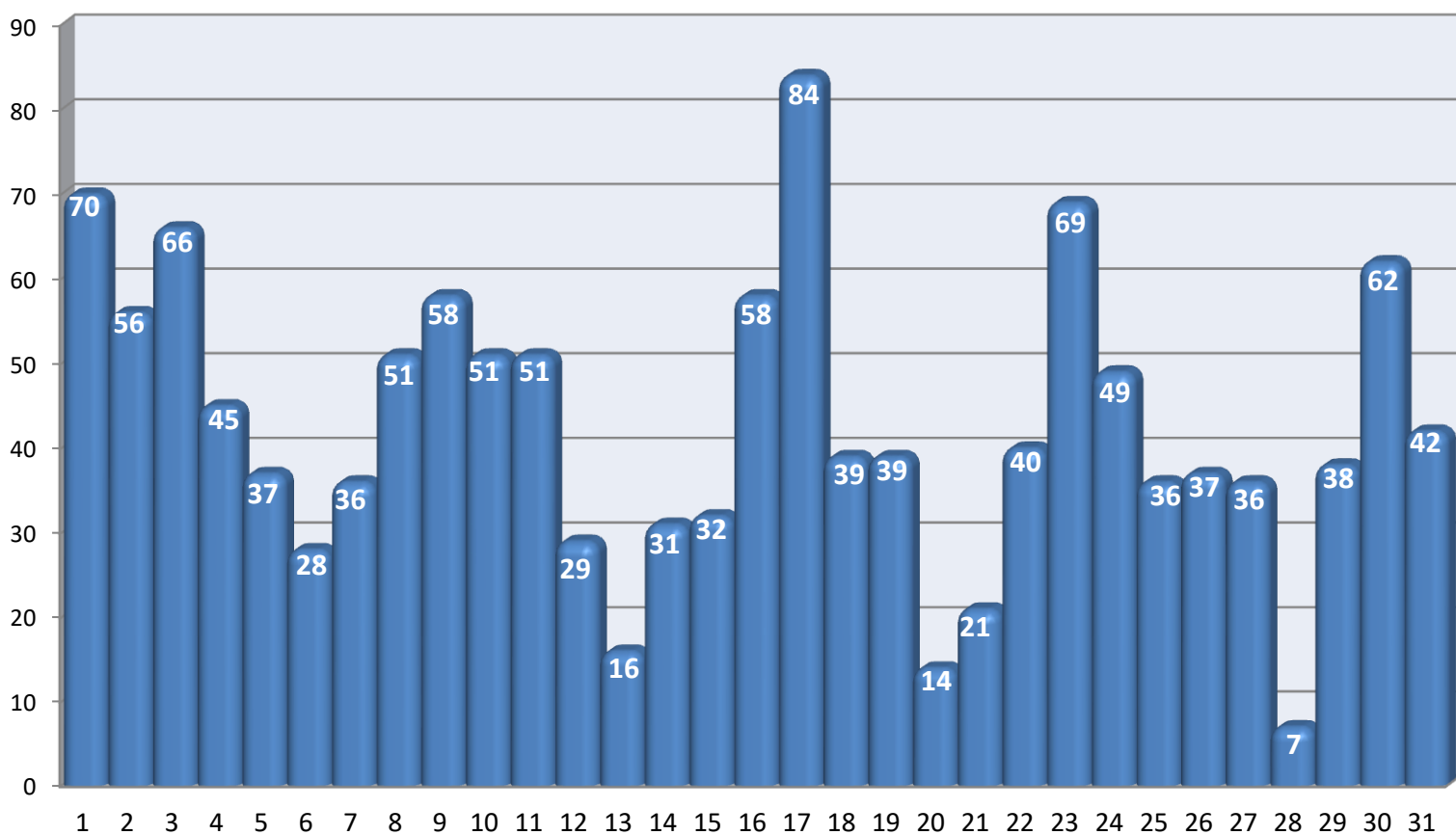
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em outubro de 2018



TOTAL: 3.110

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em outubro de 2018



■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

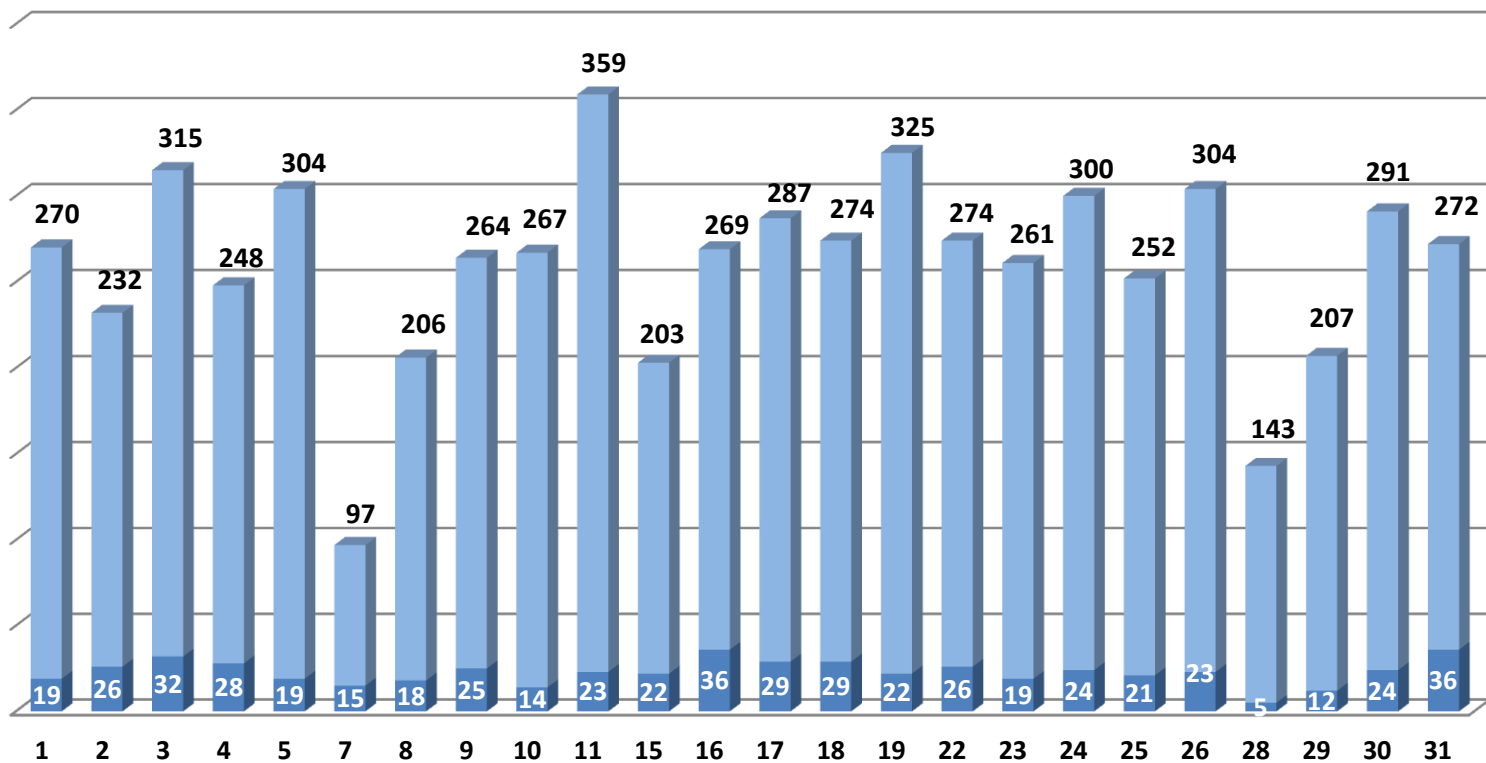
Total: **1.328**

Média Diária: **≈ 43**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em outubro de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.224**

Média Diária: **≈ 259**

Dias Úteis: **24**

Total de Comunicações: **547**

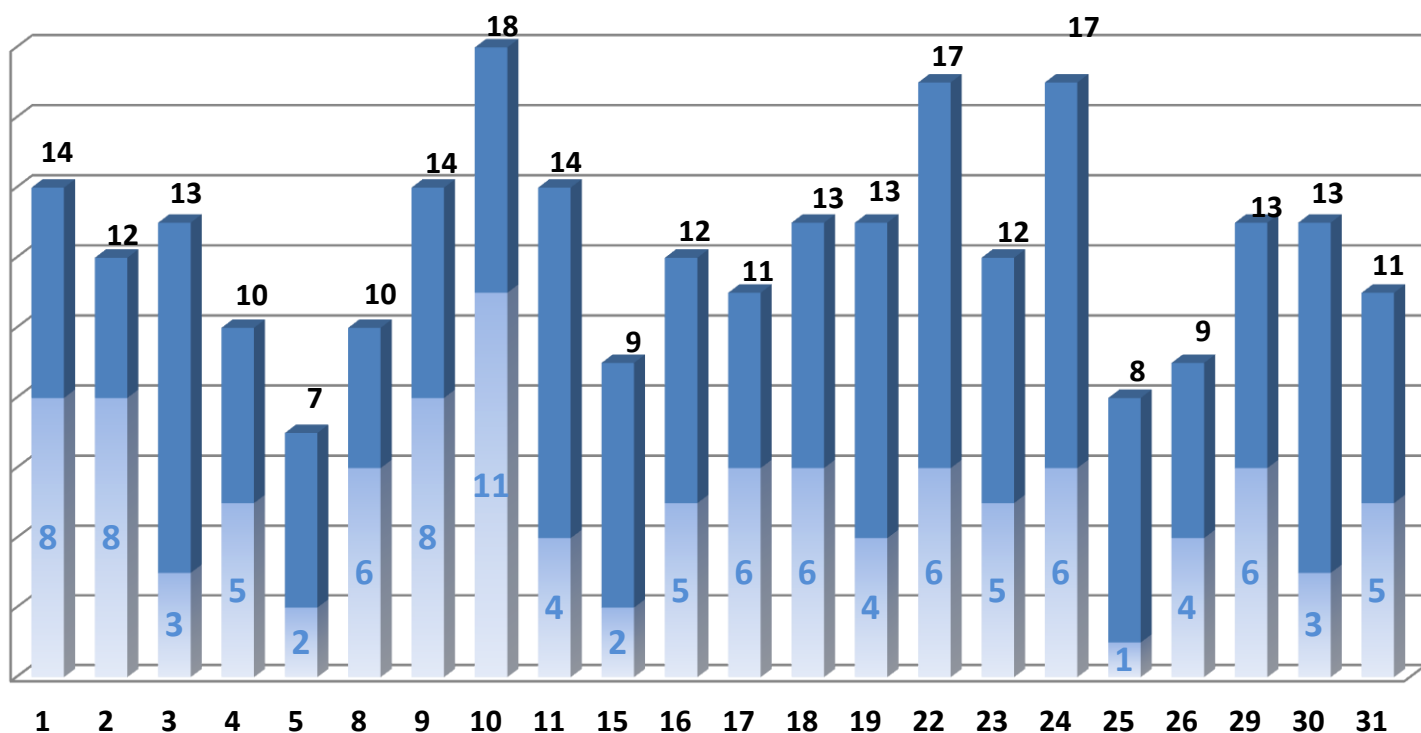
Média Diária: **≈ 23**

Nos dias 07 e 28 a Ouvidoria funcionou em período especial de plantão.

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em outubro de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **270**

Média Diária: **≈ 12**

Dias Úteis: **22**

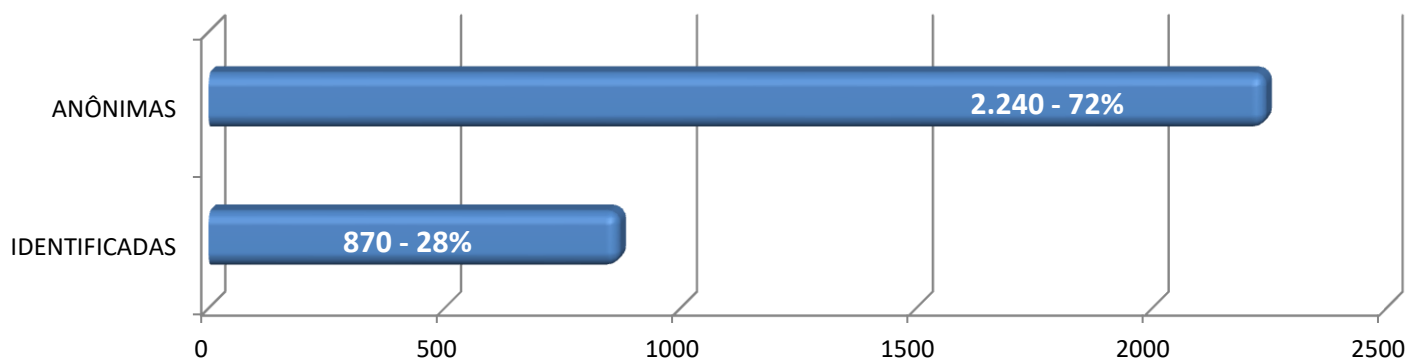
Total de Comunicações: **114**

Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

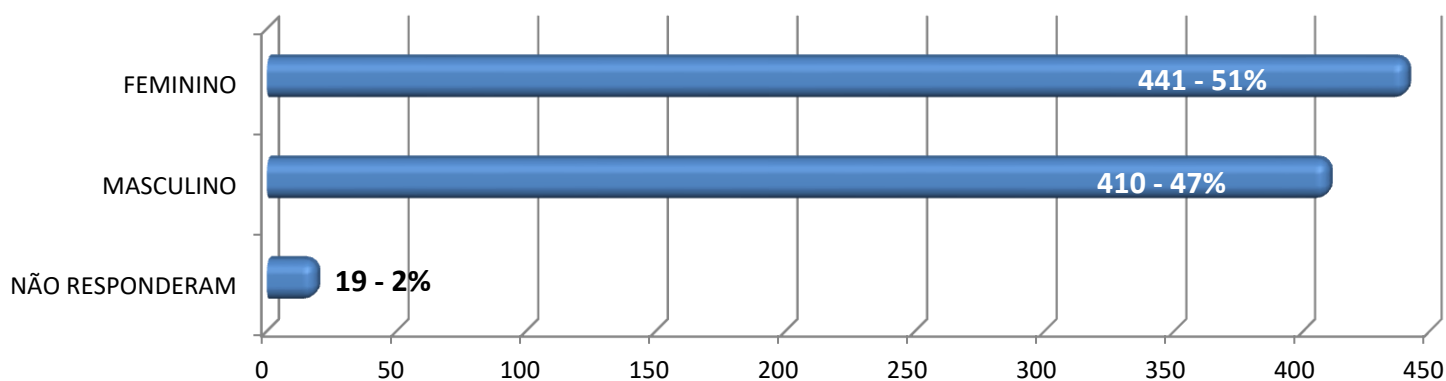
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de outubro de 2018**

COMUNICAÇÕES



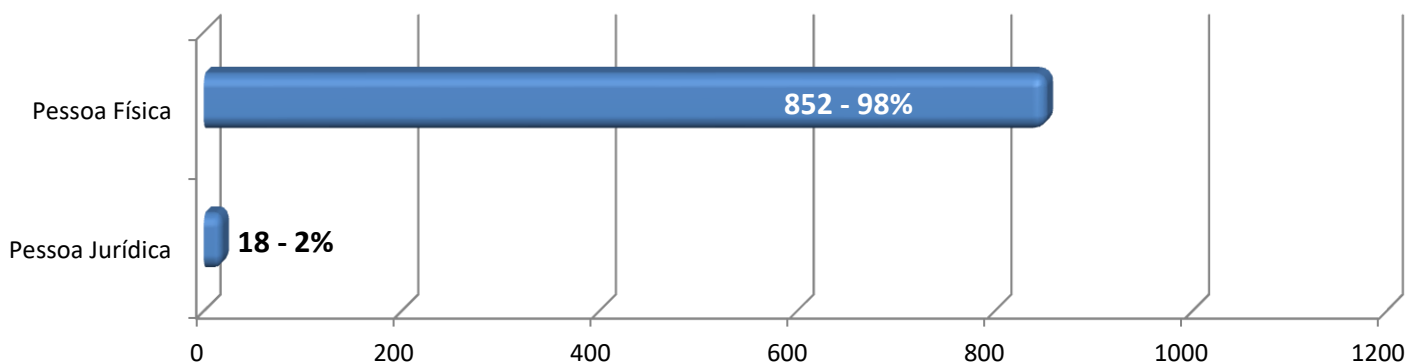
TOTAL: 3.110

- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de outubro de 2018**



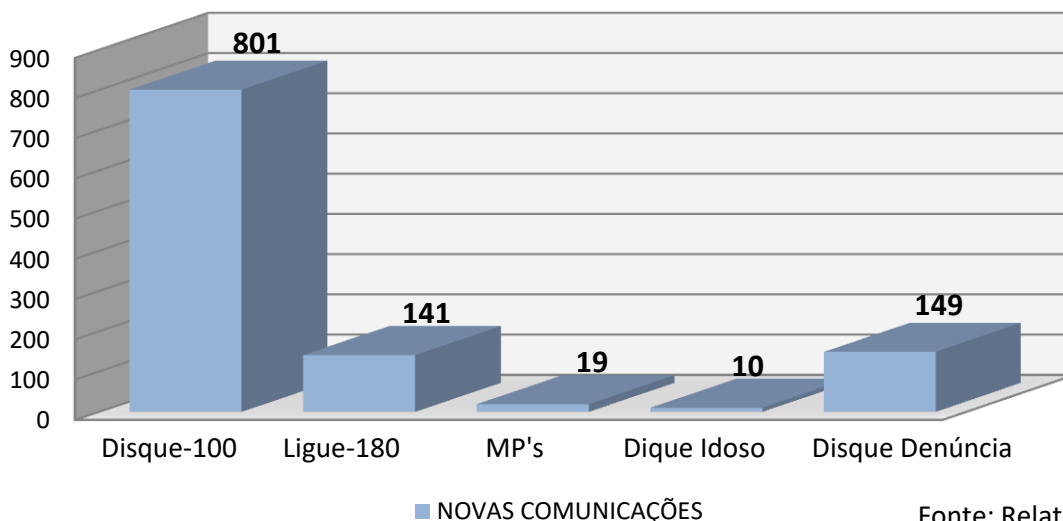
TOTAL: 870

- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de outubro de 2018**



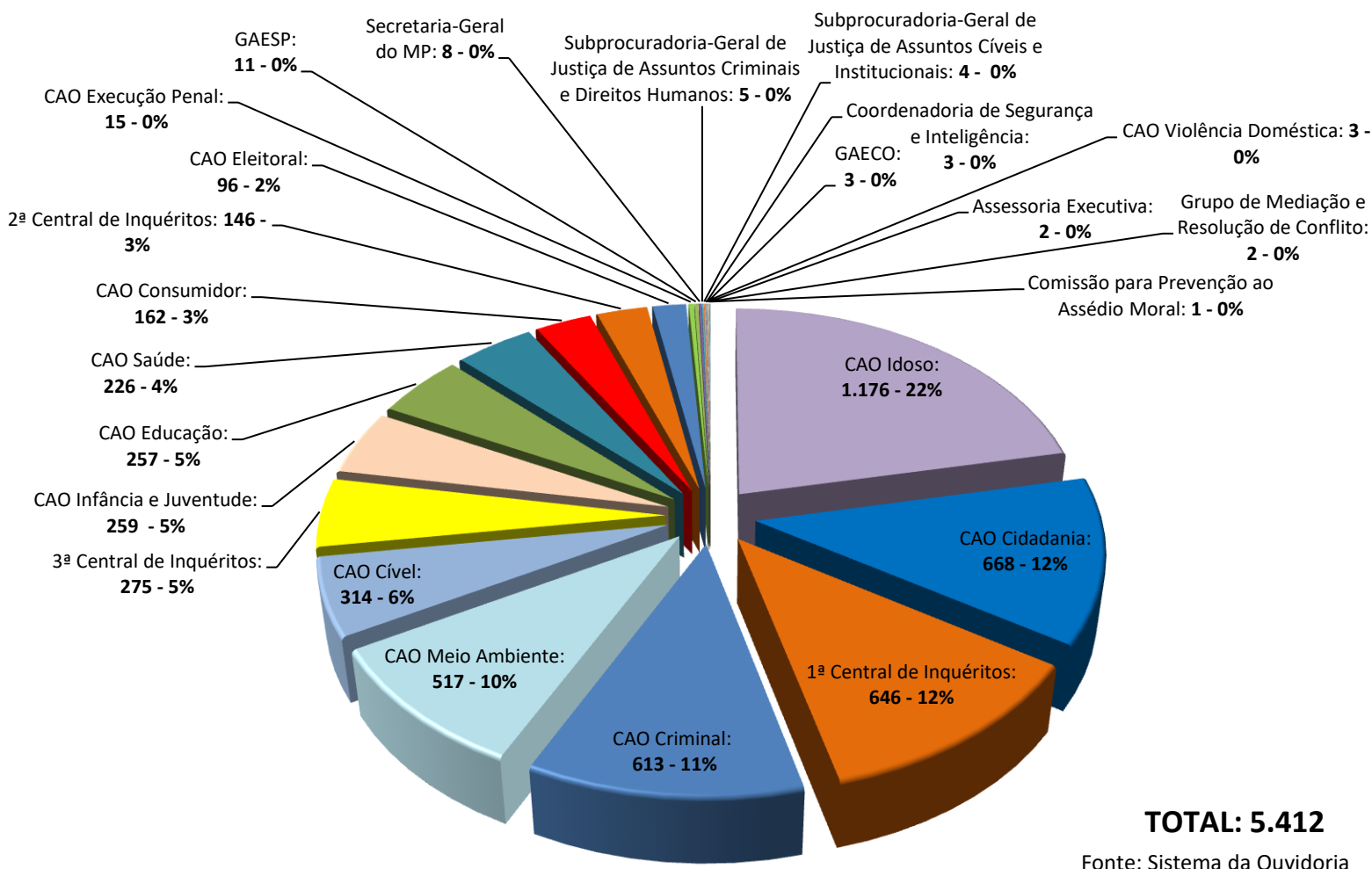
TOTAL: 870

■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em outubro de 2018**



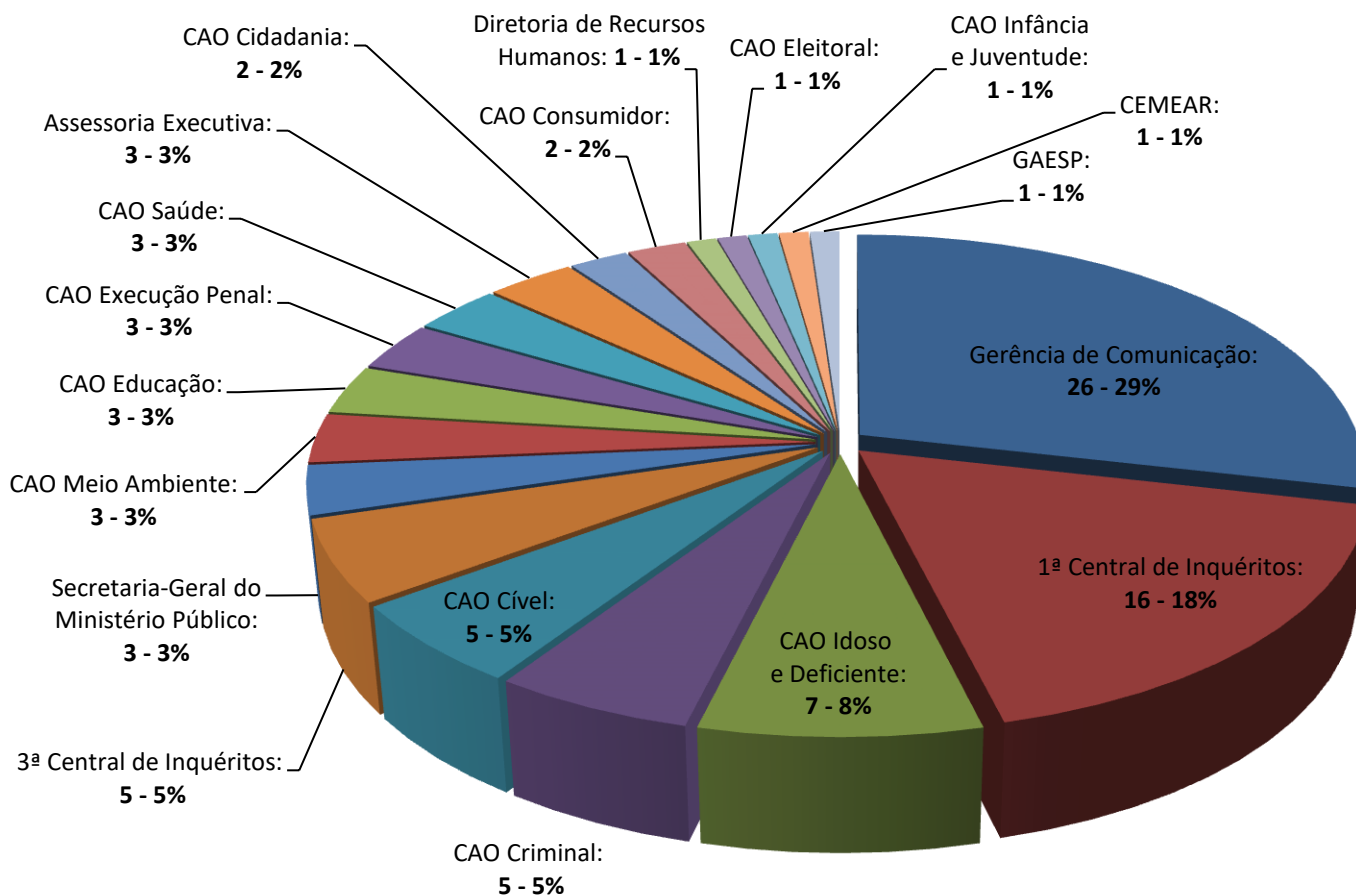
Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em outubro de 2018**



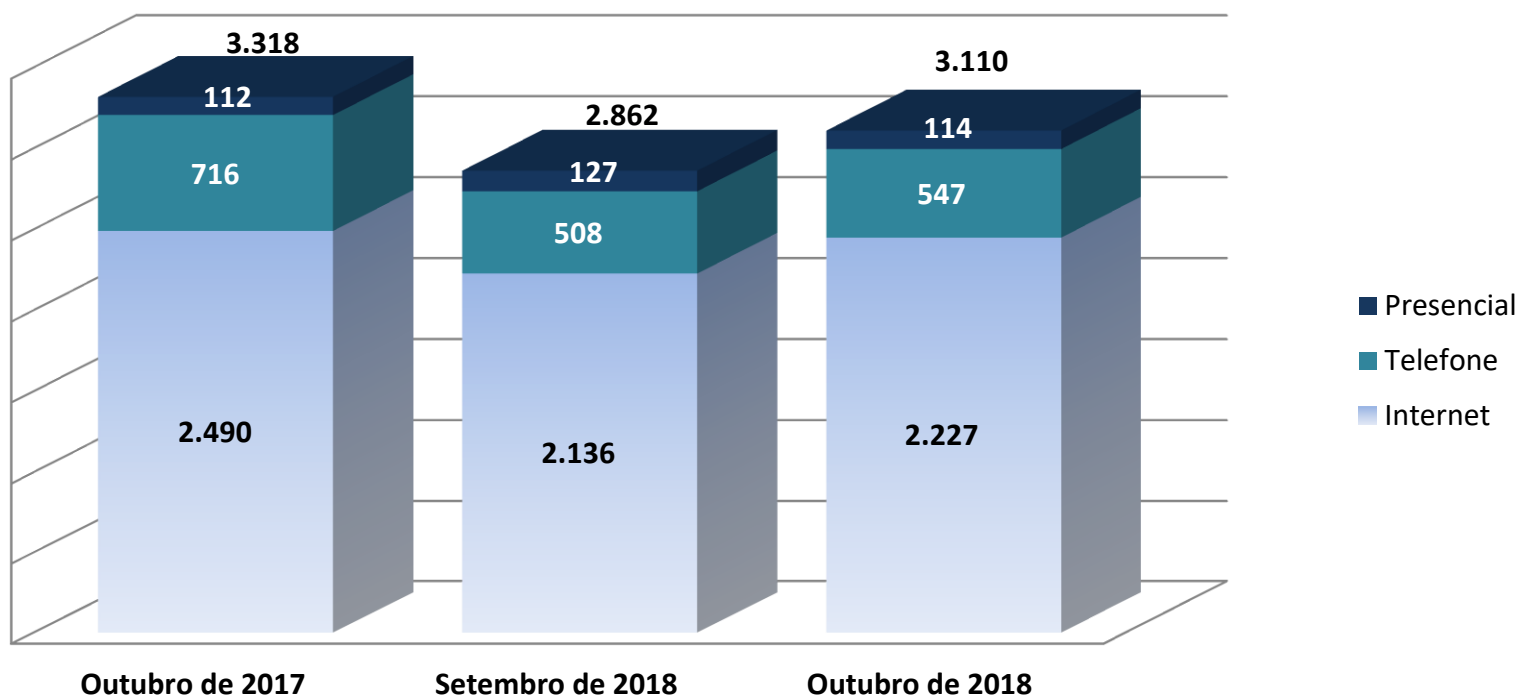
Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em outubro de 2018



TOTAL: 91

■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2017



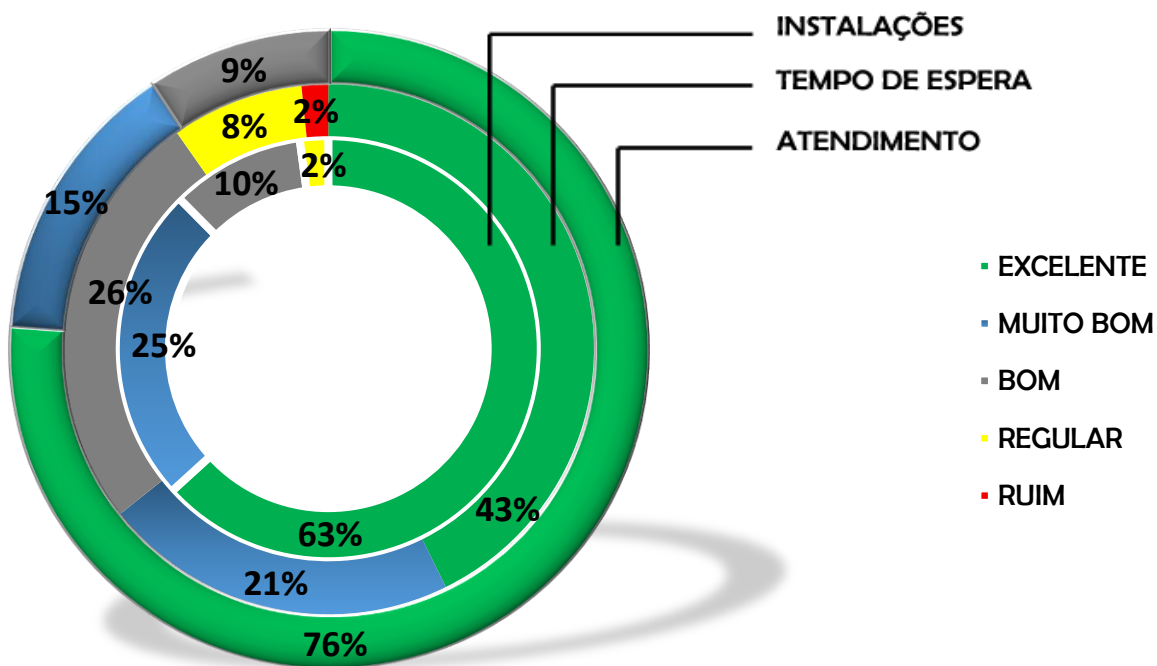
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em outubro de 2018

Em um universo de 270 atendimentos, 214 (79%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	117
MUITO BOM	45
BOM	19
REGULAR	4
RUIM	0

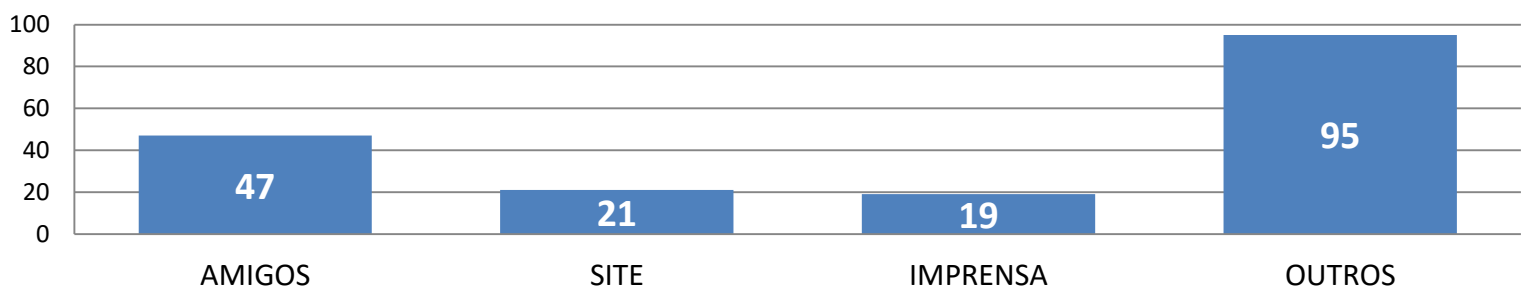
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	79
MUITO BOM	40
BOM	48
REGULAR	15
RUIM	3

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	131
MUITO BOM	25
BOM	16
REGULAR	0
RUIM	0



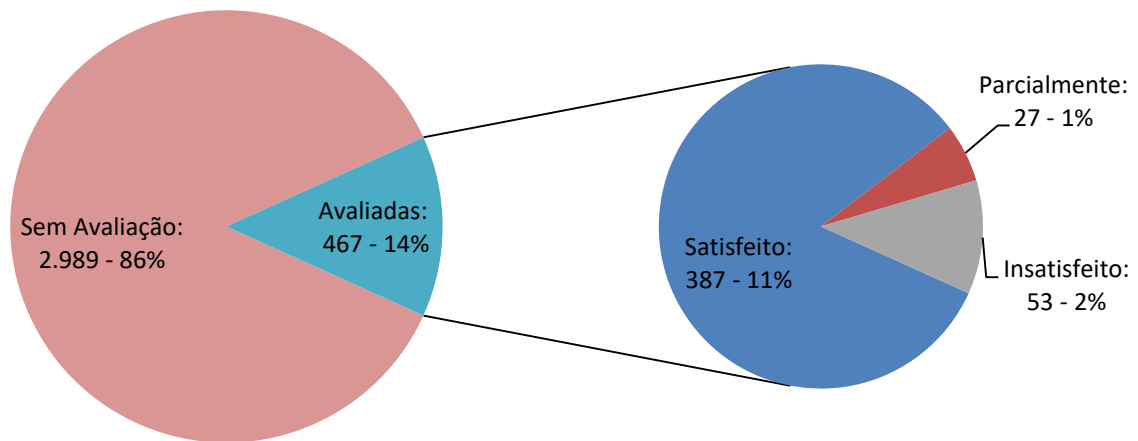
Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



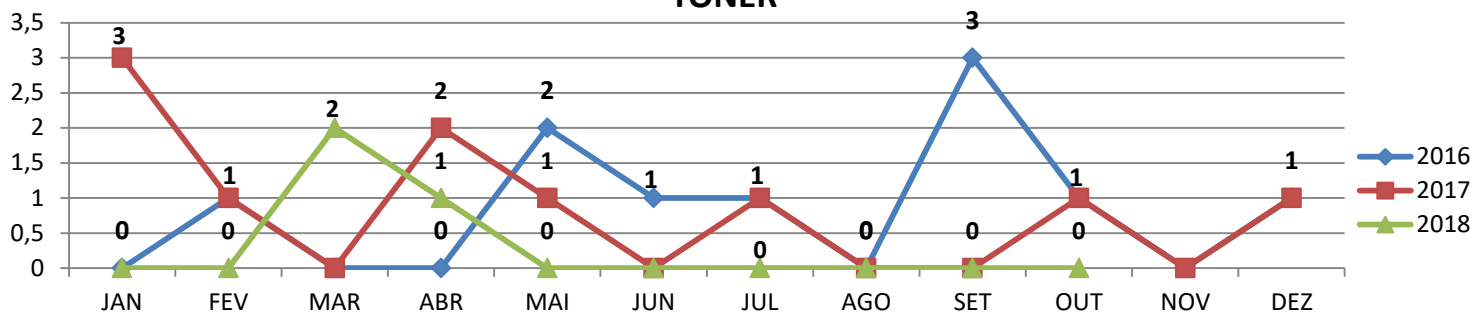
Fonte: Relatório da Ouvidoria

Em um universo de 3.456 atendimentos, 467 (14%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial



■ Estatística de consumo de material atualizada em outubro de 2018

TONER



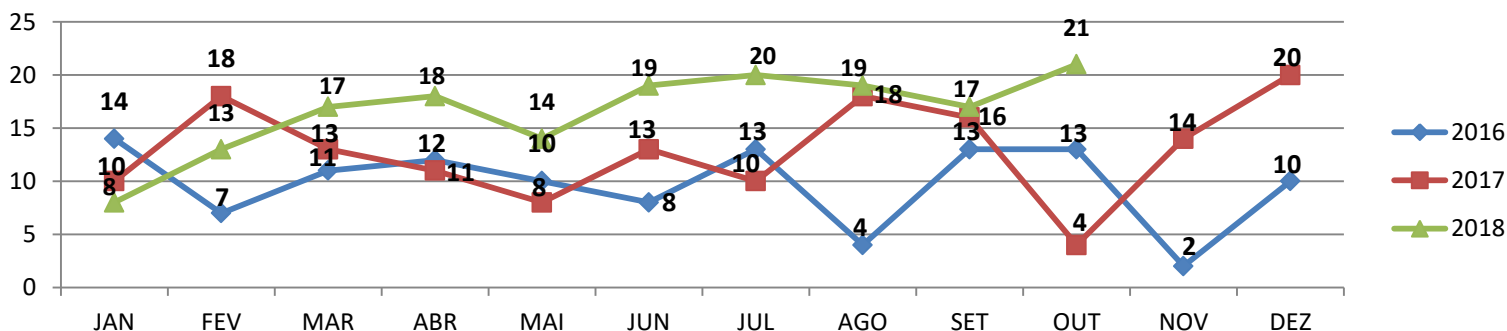
Total 2016: 10
Média Mensal: ≈ 0,8

Total 2017: 10
Média Mensal: ≈ 0,8

Total 2018: 3
Média Mensal: ≈ 0,3

Fonte: Relatório da Ouvidoria

RESMA A4



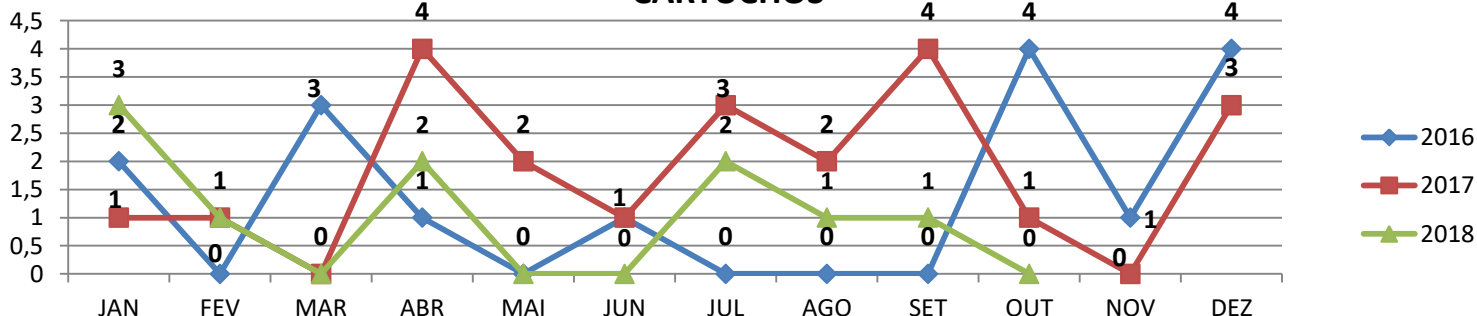
Total 2016: 117
Média Mensal: ≈ 9,7

Total 2017: 155
Média Mensal: ≈ 12,9

Total 2018: 166
Média Mensal: ≈ 17

Fonte: Relatório da Ouvidoria

CARTUCHOS



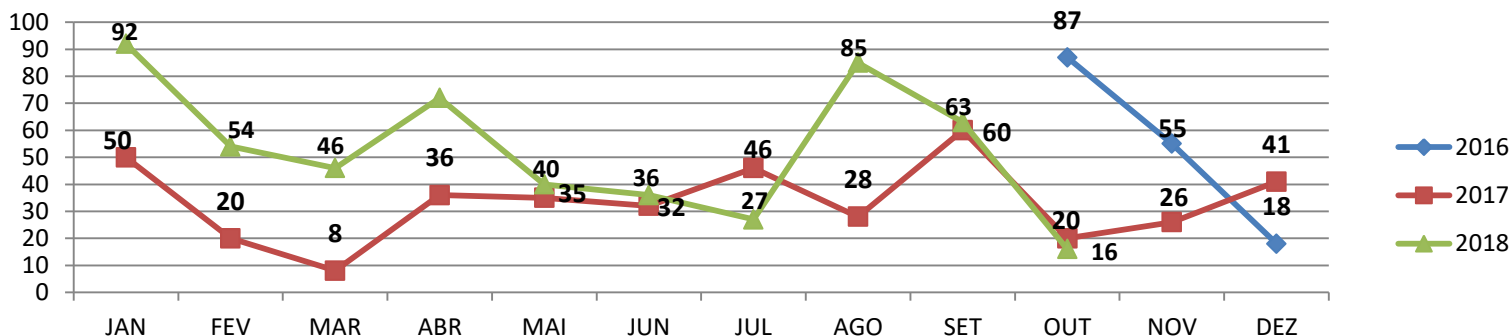
Total 2016: 16
Média Mensal: ≈ 1,3

Total 2017: 22
Média Mensal: ≈ 1,8

Total 2018: 10
Média Mensal: 1

Fonte: Relatório da Ouvidoria

CAPA DE PROCESSO



Total 2016: 160
Média Mensal: ≈ 53,3

Total 2017: 402
Média Mensal: ≈ 33,5

Total 2018: 531
Média Mensal: ≈ 53,1

Fonte: Relatório da Ouvidoria