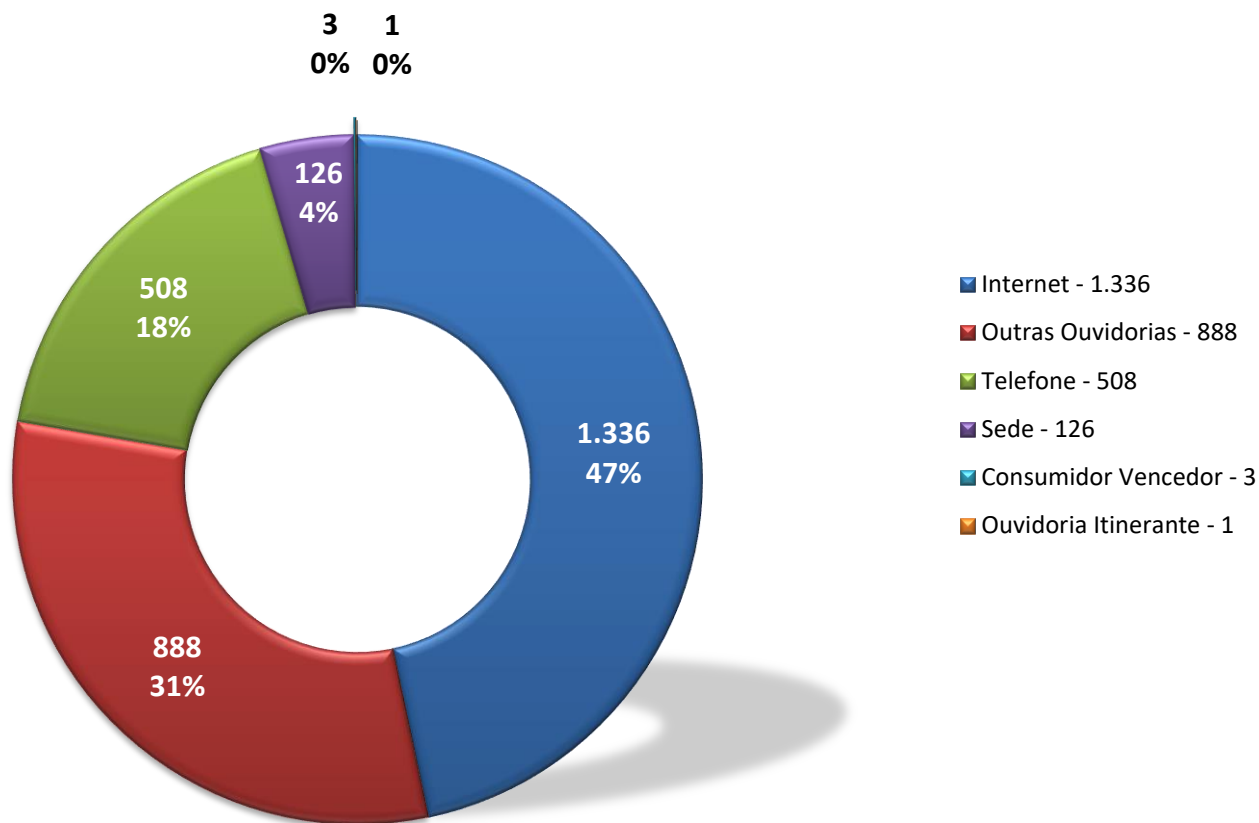


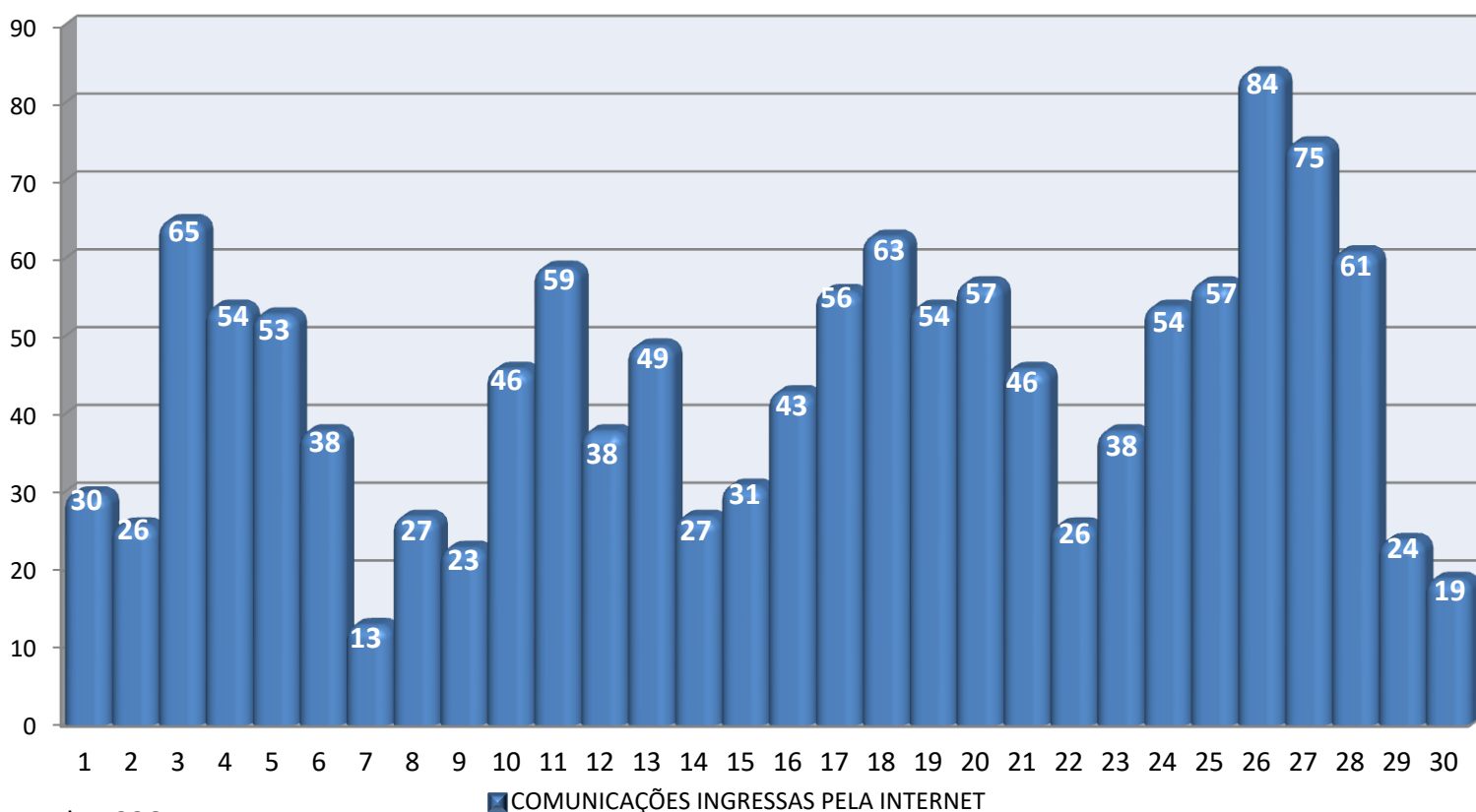
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em setembro de 2018



TOTAL: 2.862

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Total: **1.336**

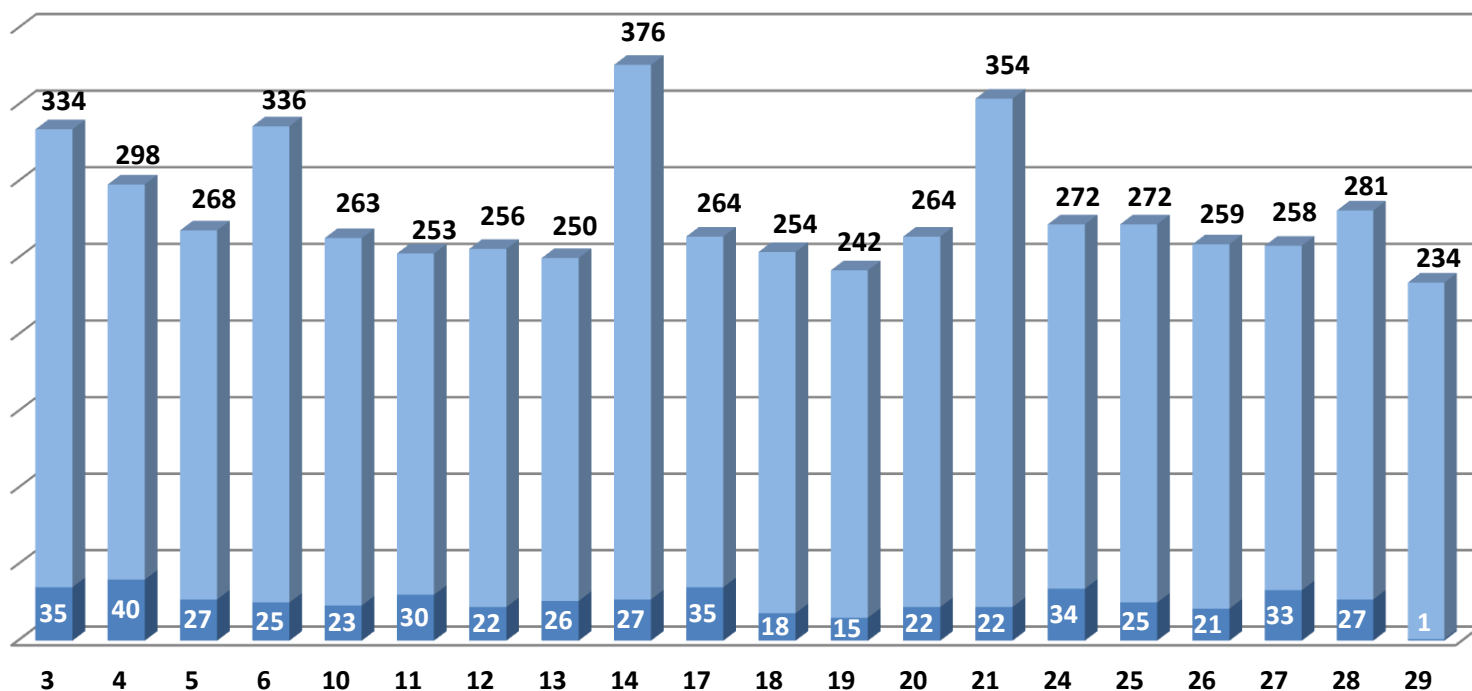
Média Diária: **≈ 45**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em setembro de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **5.588**

Média Diária: **≈ 294**

Dias Úteis: **19**

Total de Comunicações: **508**

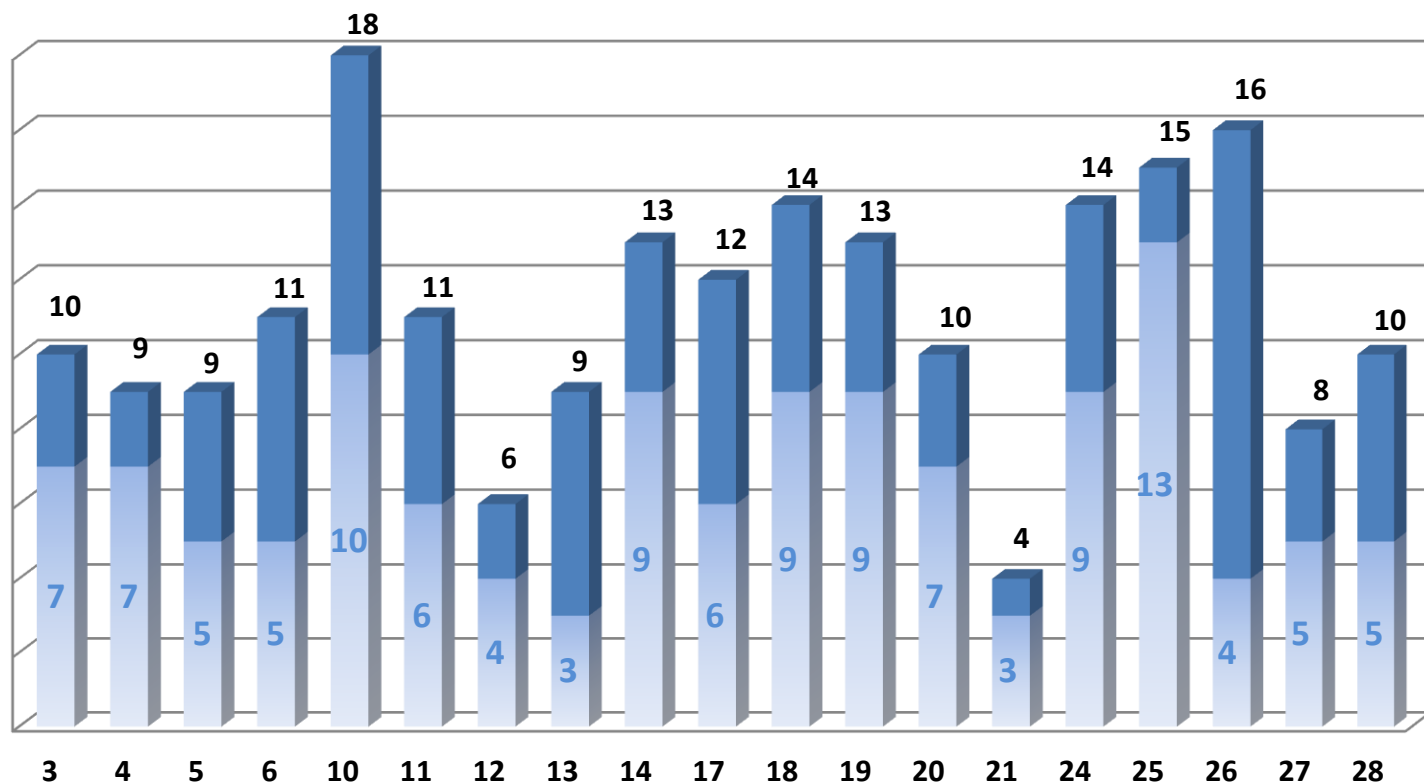
Média Diária: **≈ 27**

No dia 29 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 setembro de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **212**

Média Diária: **≈ 11**

Dias Úteis: **19**

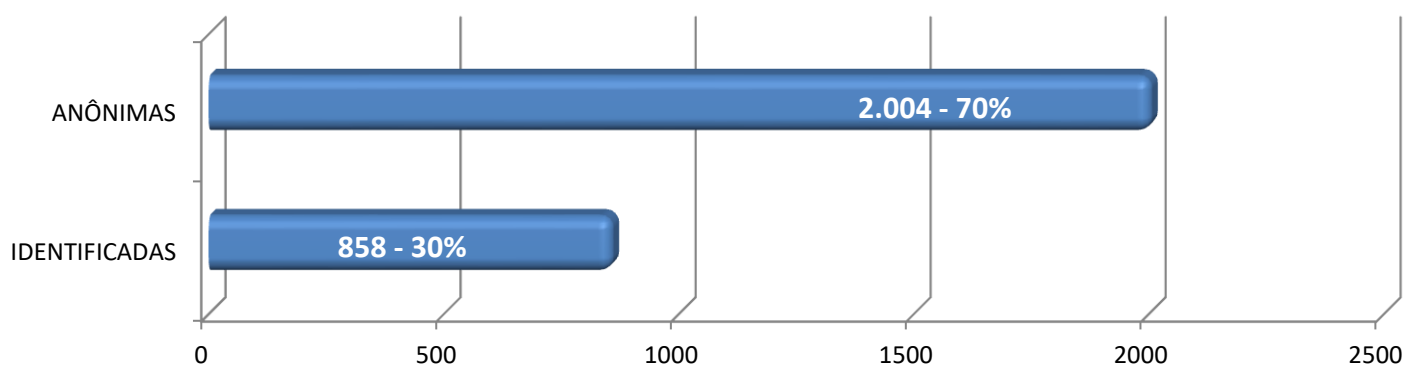
Total de Comunicações: **126**

Média Diária: **≈ 7**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

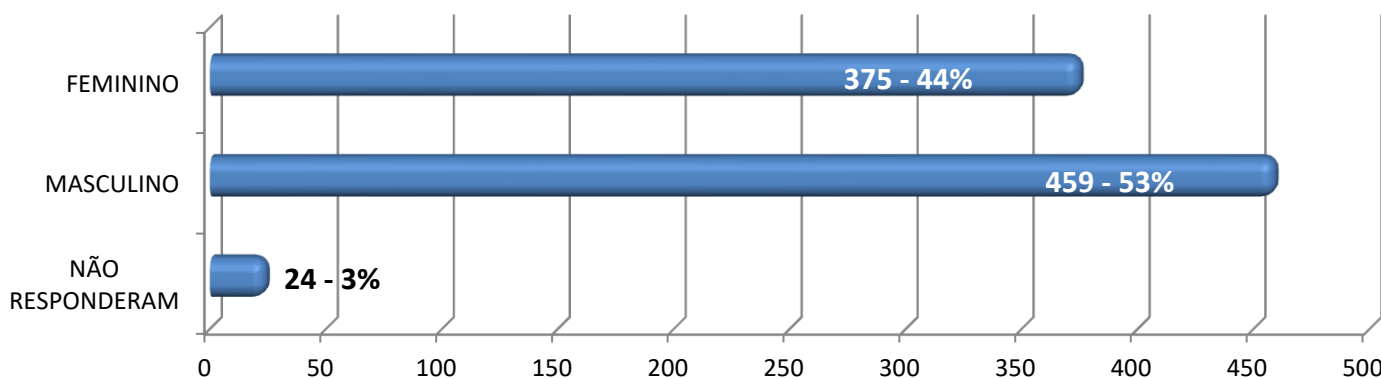
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de setembro de 2018**

COMUNICAÇÕES



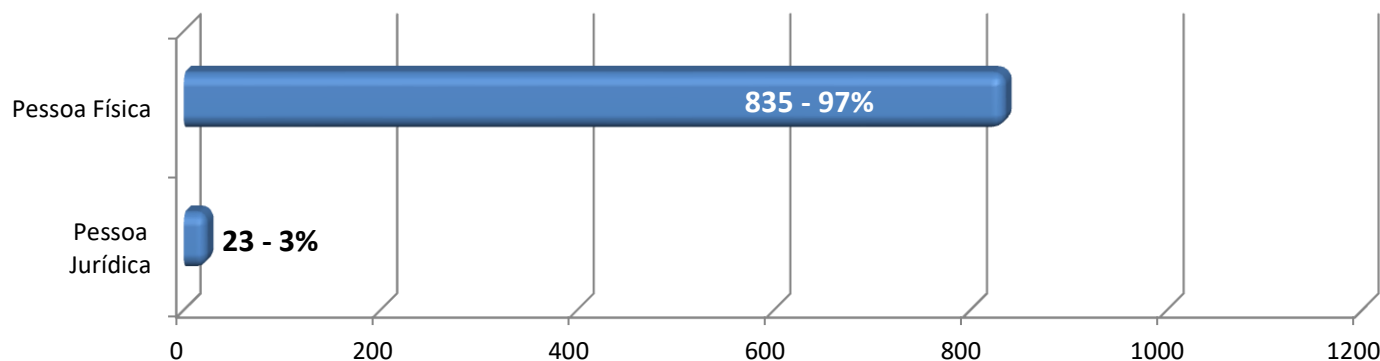
TOTAL: 2.862

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



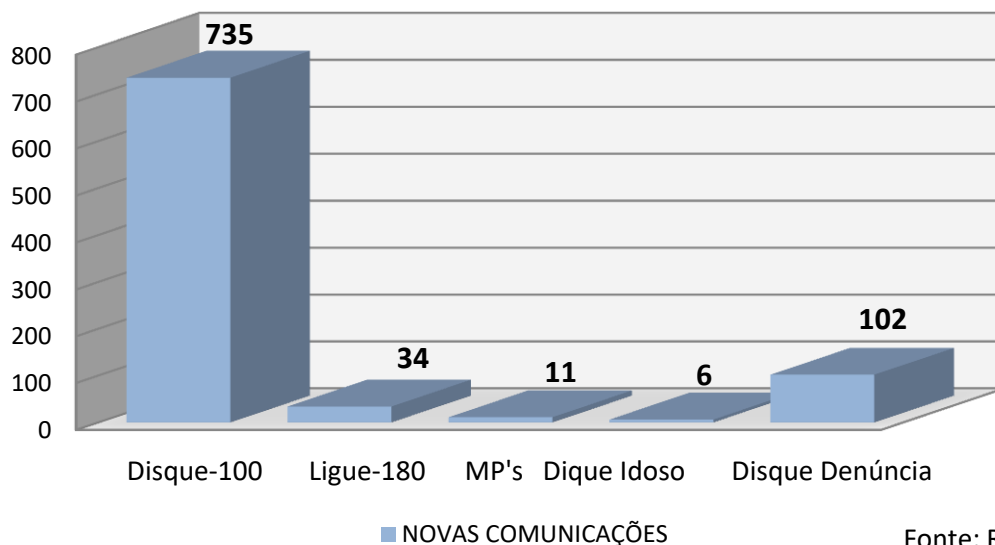
TOTAL: 858

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



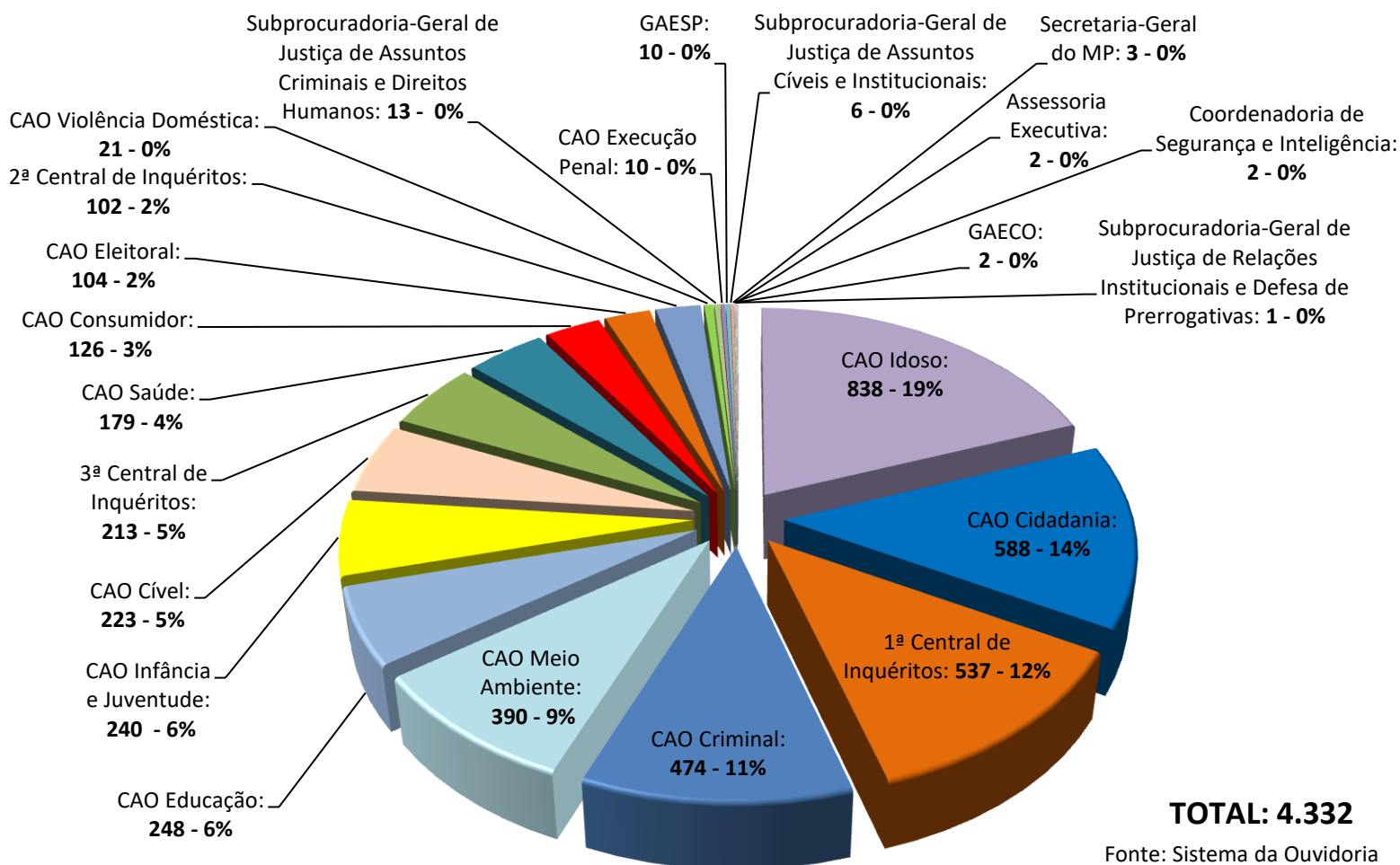
TOTAL: 858

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

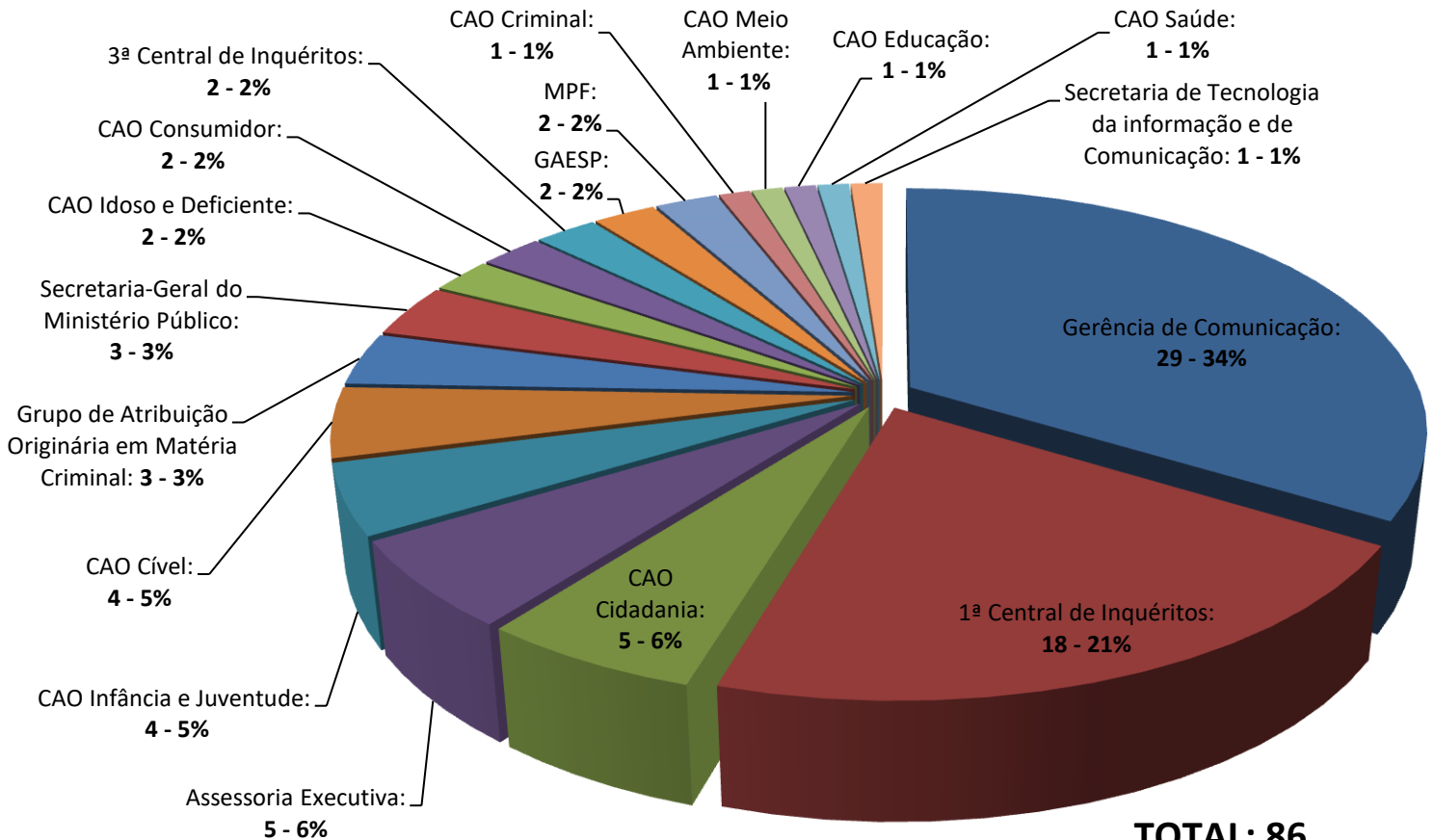


Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

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



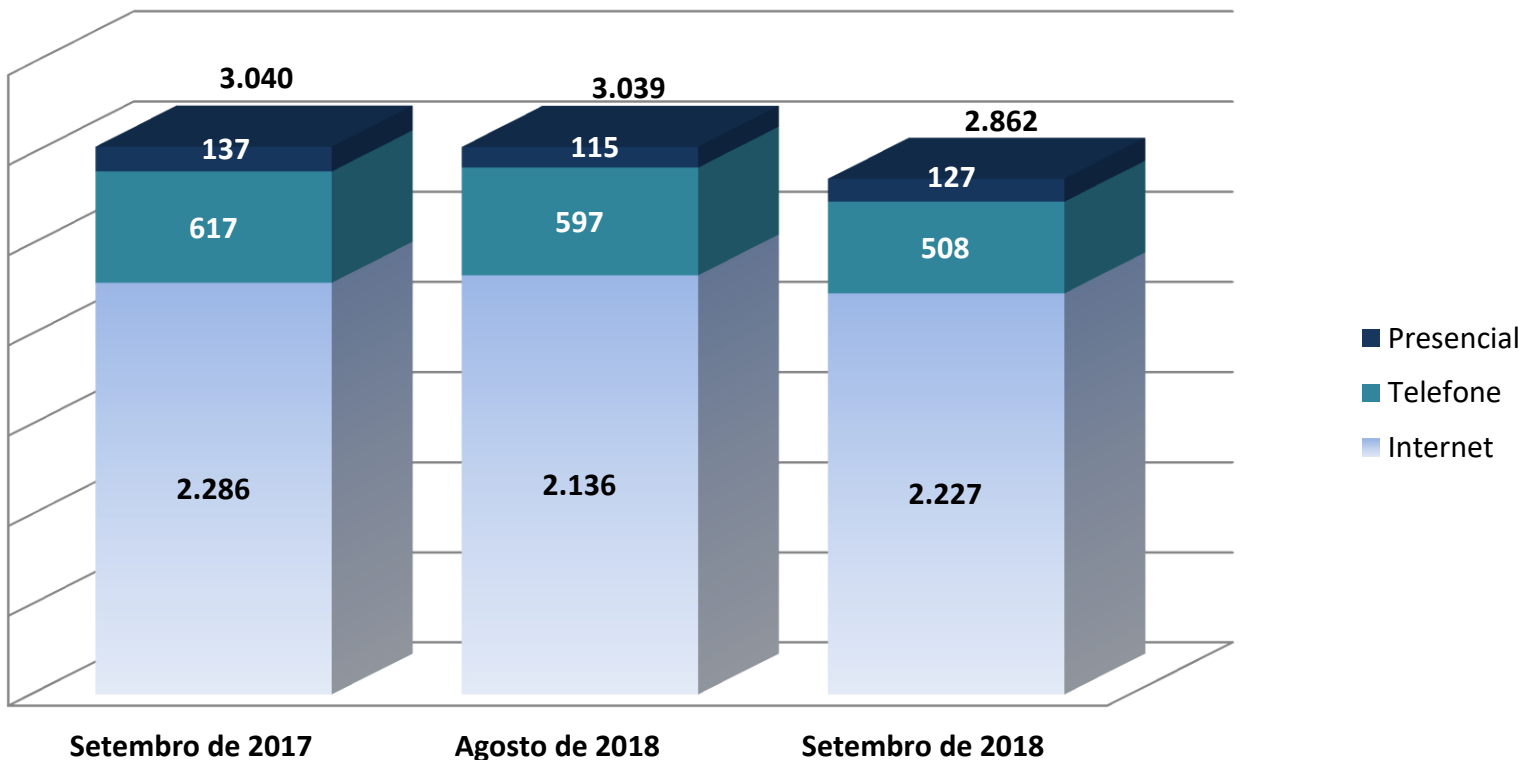
■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em setembro de 2018



TOTAL: 86

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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

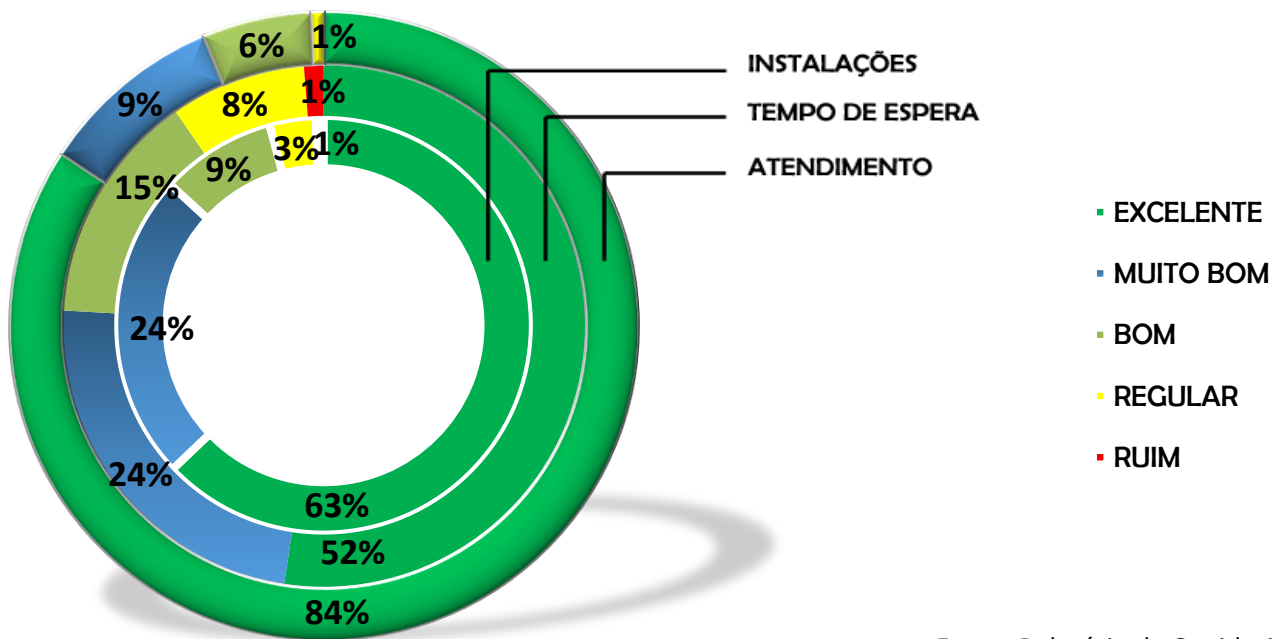


Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

Em um universo de 212 atendimentos, 167 (79%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA	COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	105	EXCELENTE	87	EXCELENTE	134
MUITO BOM	40	MUITO BOM	39	MUITO BOM	15
BOM	15	BOM	24	BOM	9
REGULAR	6	REGULAR	14	REGULAR	1
RUIM	1	RUIM	2	RUIM	0



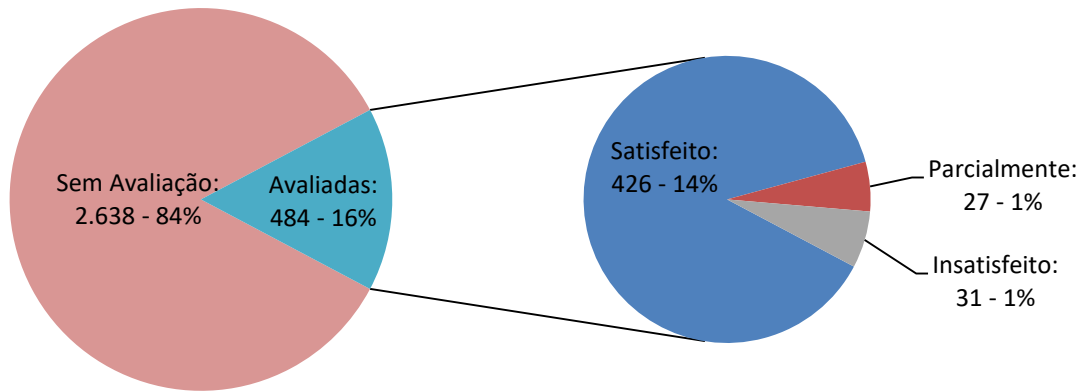
Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



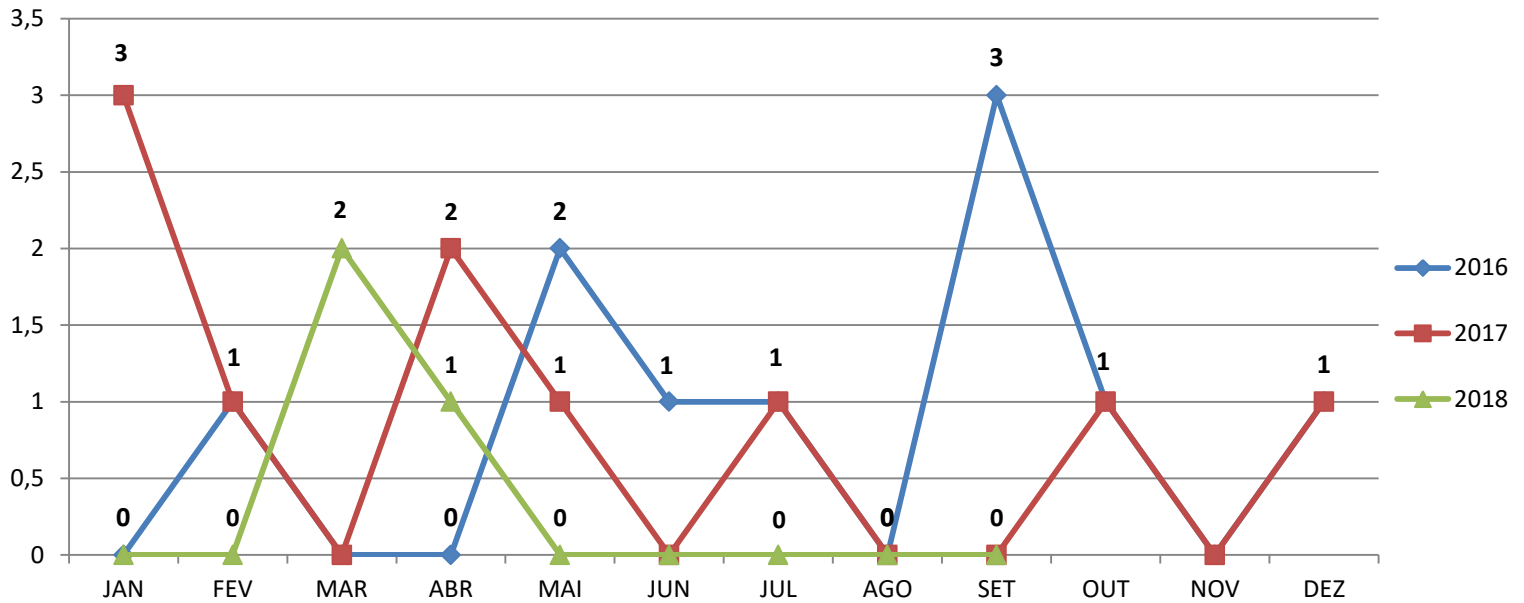
Fonte: Relatório da Ouvidoria

Em um universo de 3.122 atendimentos, 484 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial



■ Estatística de consumo de material atualizada em setembro de 2018

TONER



Total 2016: **10**

Total 2017: **10**

Total 2018: **3**

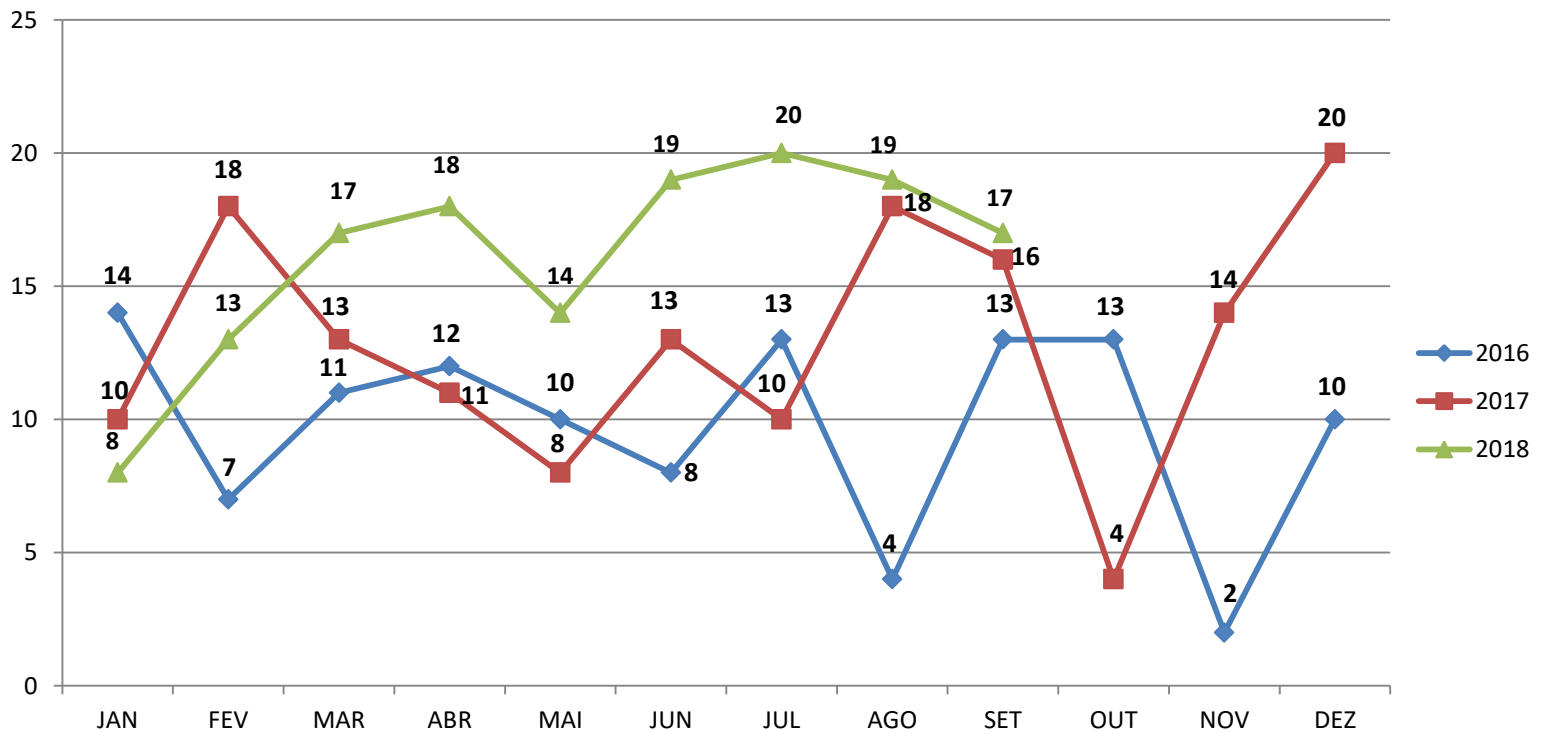
Média Mensal: **≈ 0,8**

Média Mensal: **≈ 0,8**

Média Mensal: **≈ 0,3**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

RESMA A4



Total 2016: **117**

Total 2017: **155**

Total 2018: **145**

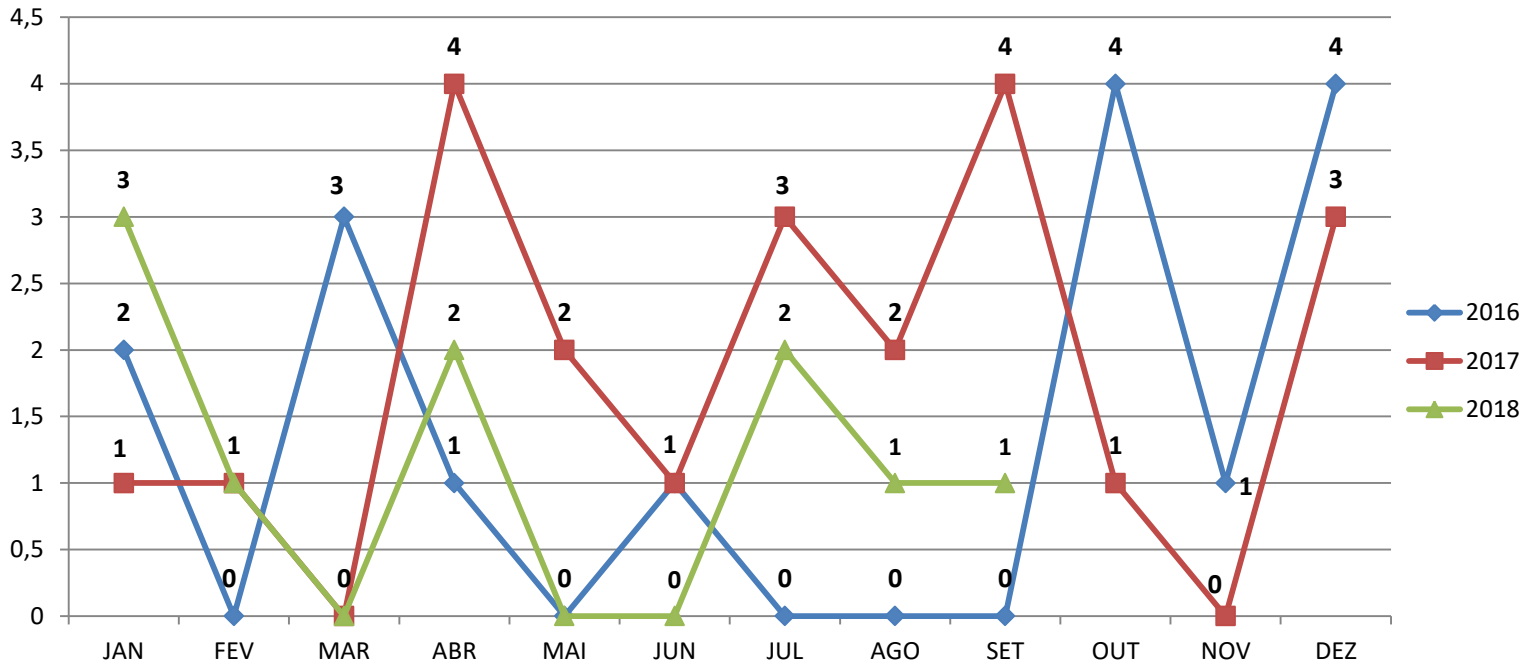
Média Mensal: **≈ 9,7**

Média Mensal: **≈ 12,9**

Média Mensal: **≈ 16**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

CARTUCHOS



Total 2016: **16**

Total 2017: **22**

Total 2018: **10**

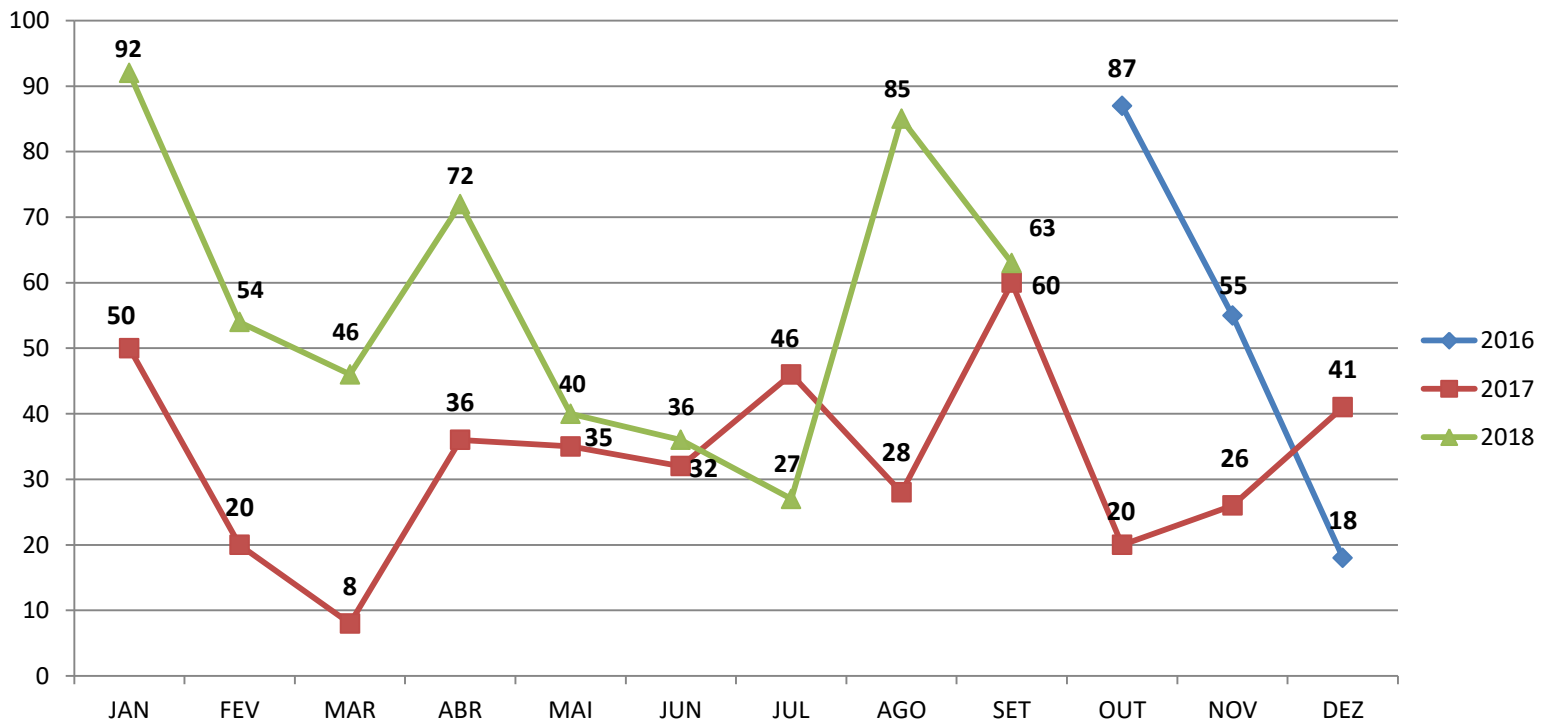
Média Mensal: **≈ 1,3**

Média Mensal: **≈ 1,8**

Média Mensal: **≈ 1,1**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

CAPA DE PROCESSO



Total 2016: **160**

Total 2017: **402**

Total 2018: **515**

Média Mensal: **≈ 53,3**

Média Mensal: **≈ 33,5**

Média Mensal: **≈ 57,2**

Fonte: Relatório da Ouvidoria