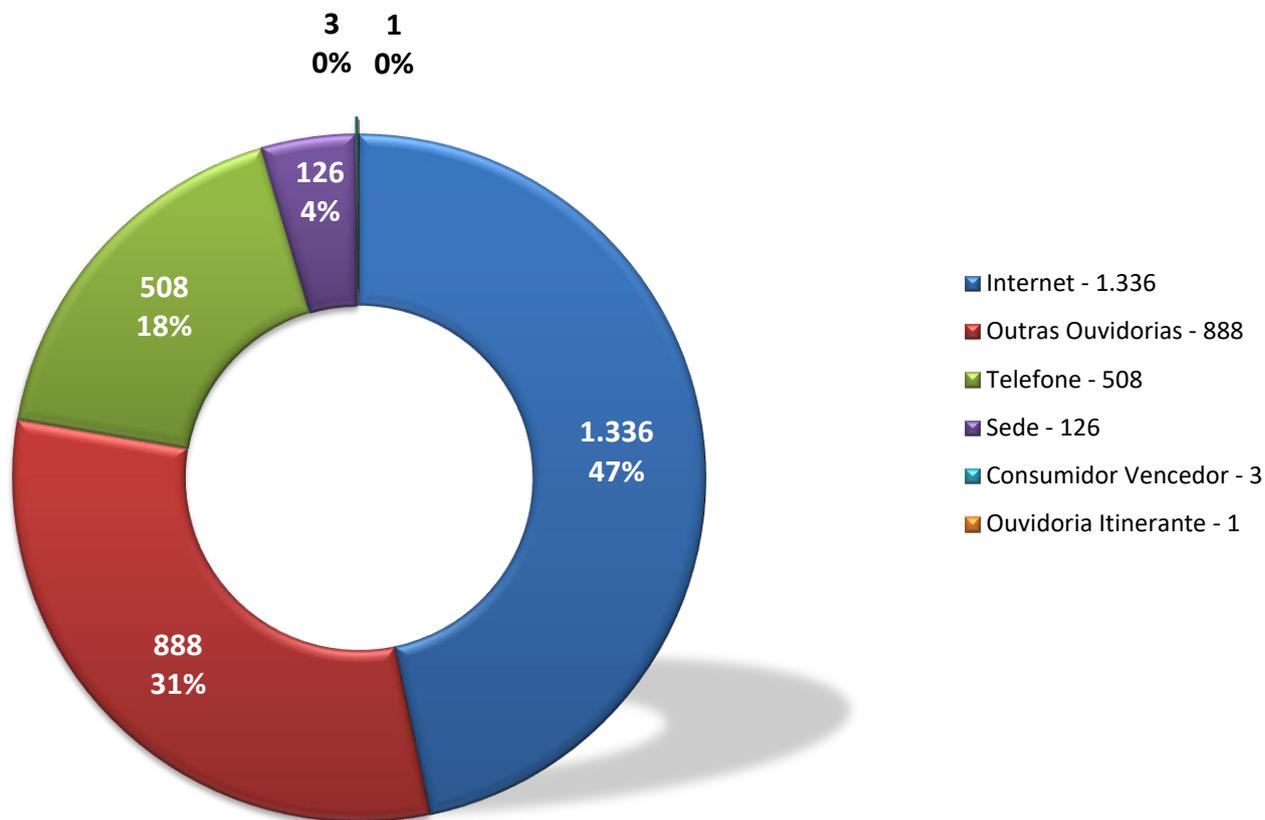


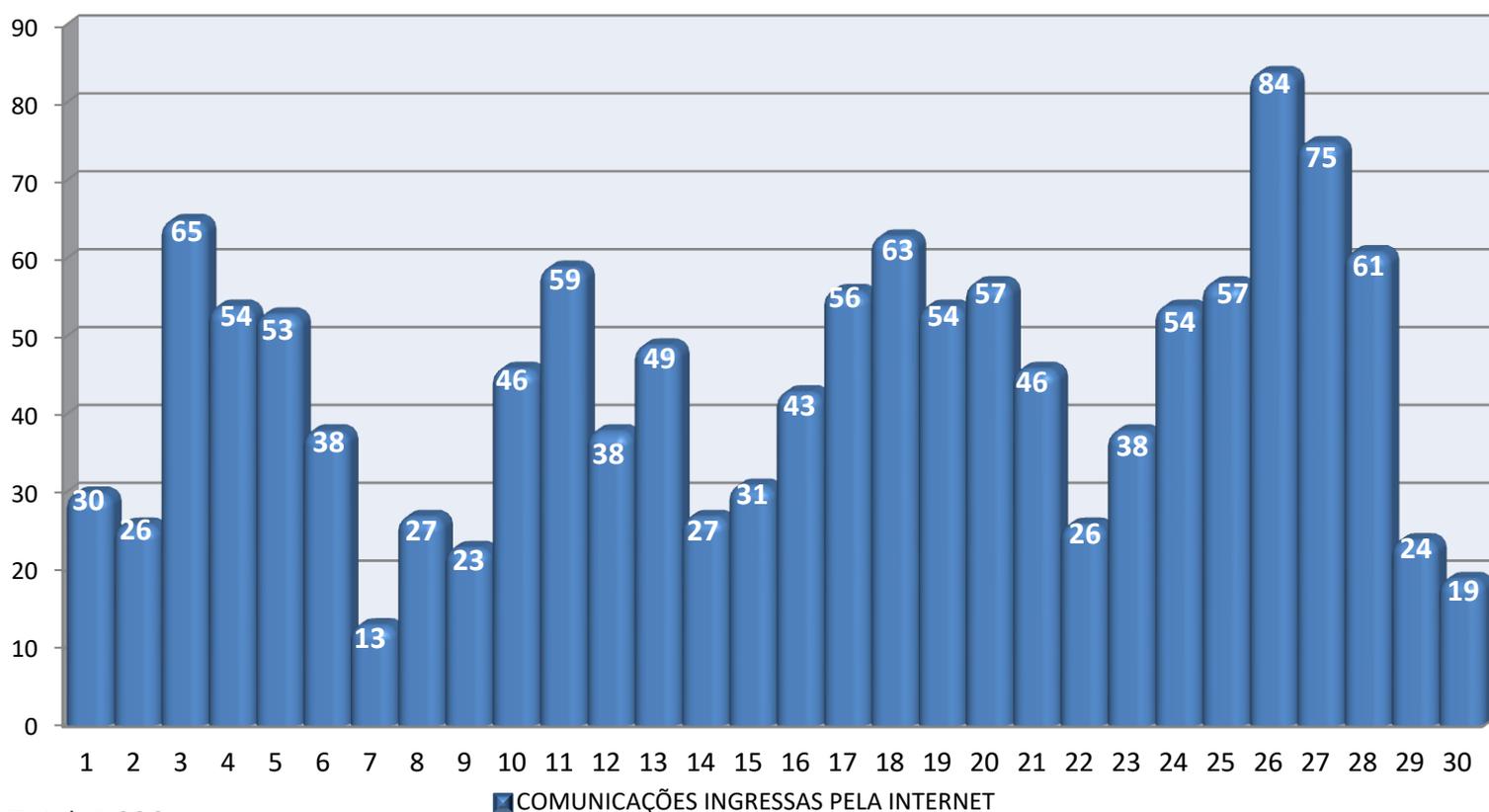
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em setembro de 2018



TOTAL: 2.862

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Total: **1.336**

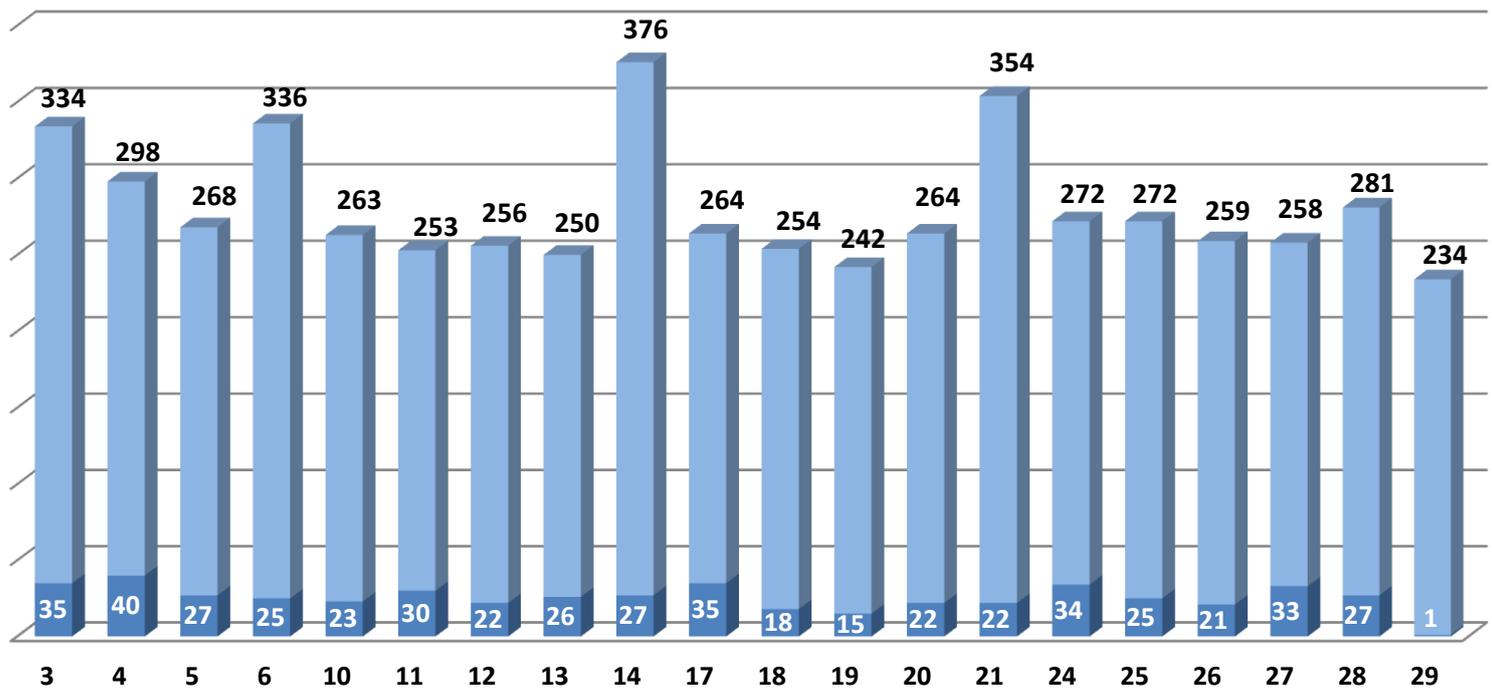
Média Diária: **≈ 45**

■ 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**

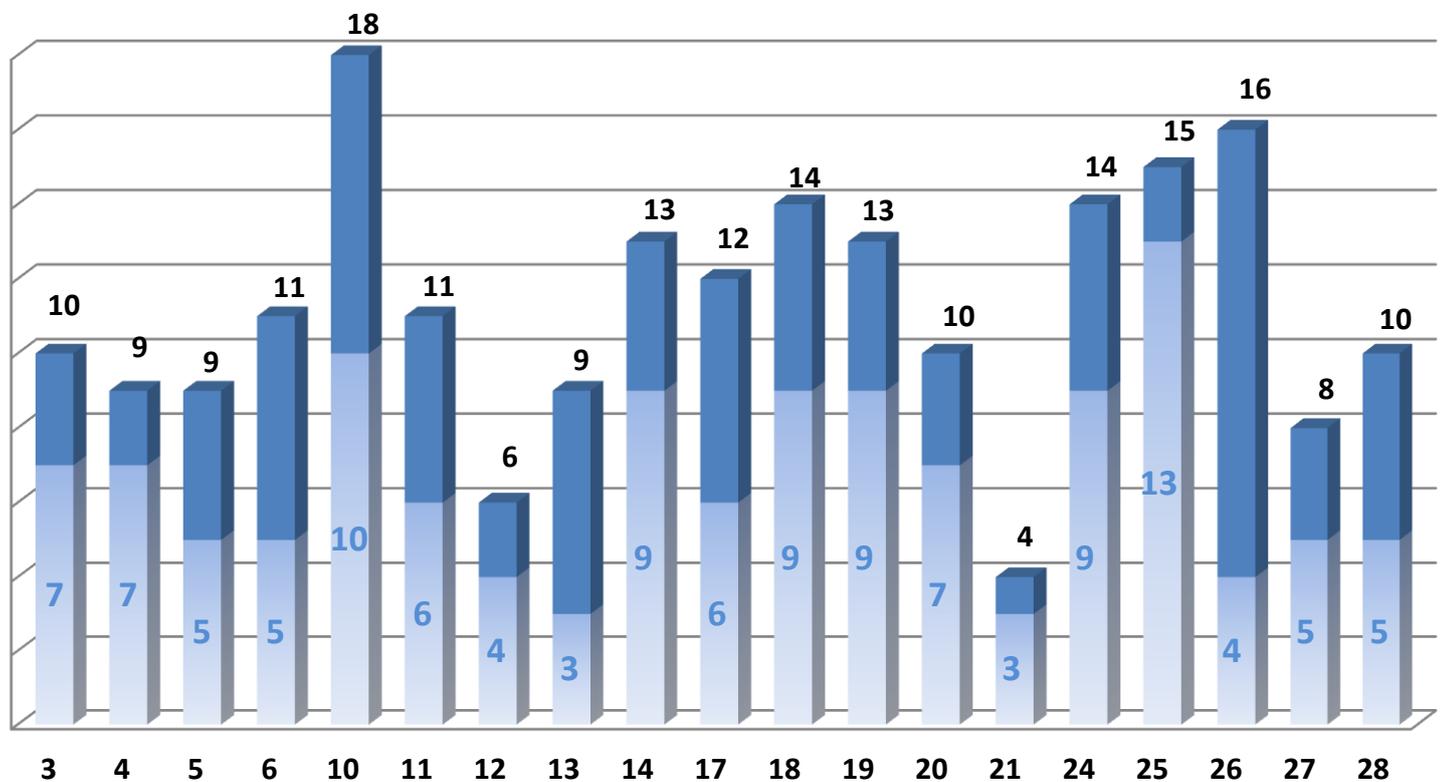
Média Diária: **≈ 27**

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**

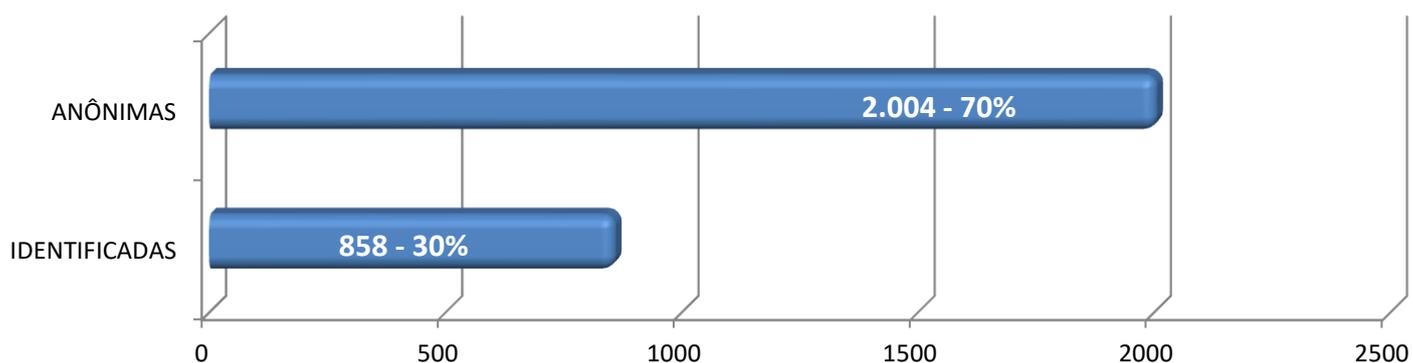
Total de Comunicações: **126**

Média Diária: **≈ 7**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

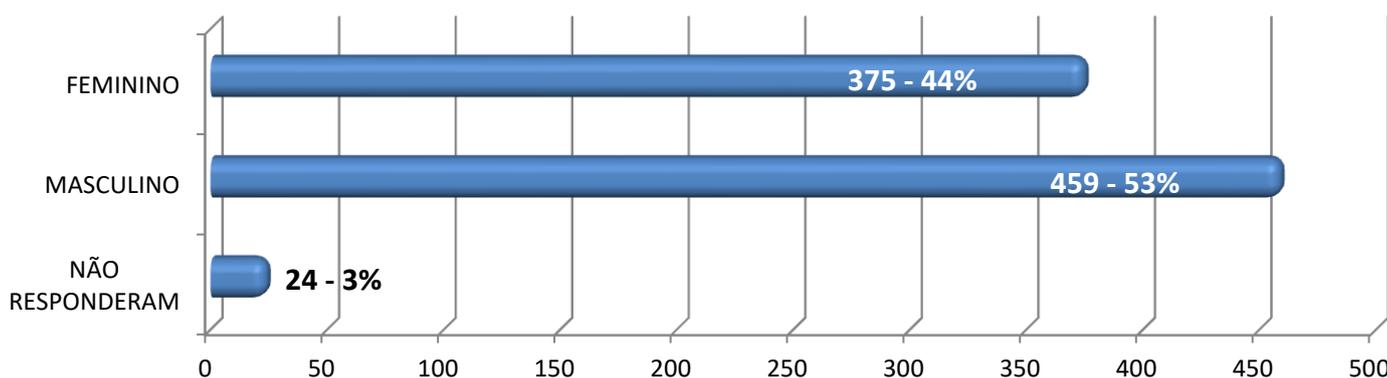
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de setembro de 2018**

COMUNICAÇÕES



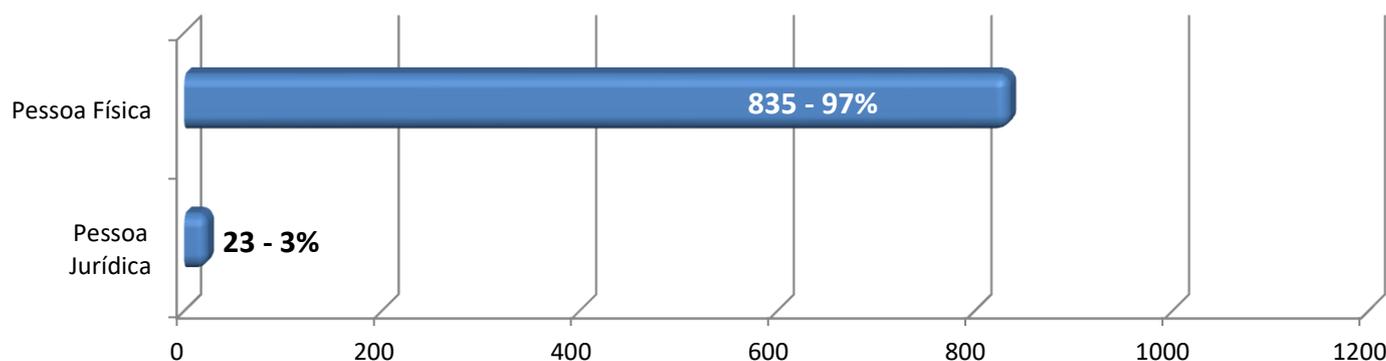
TOTAL: 2.862

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



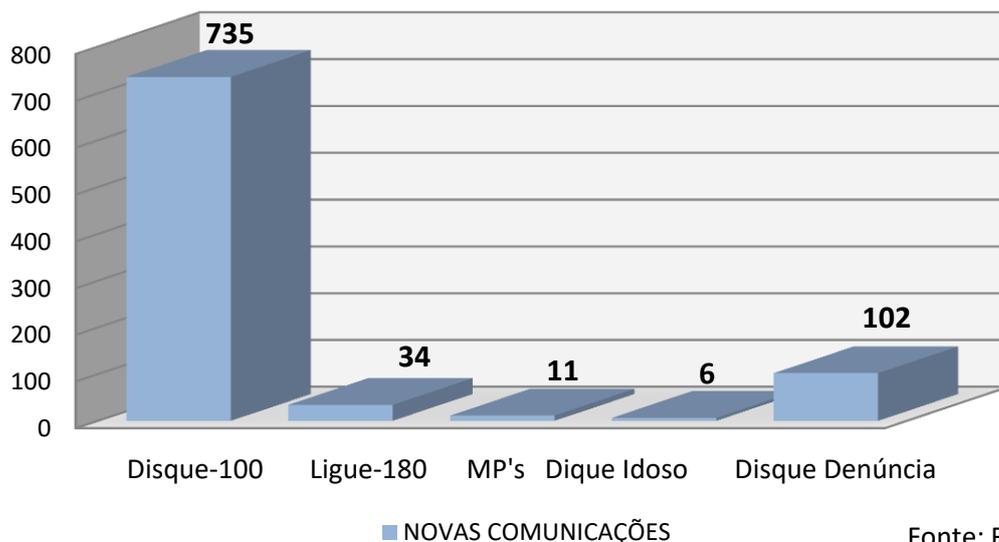
TOTAL: 858

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



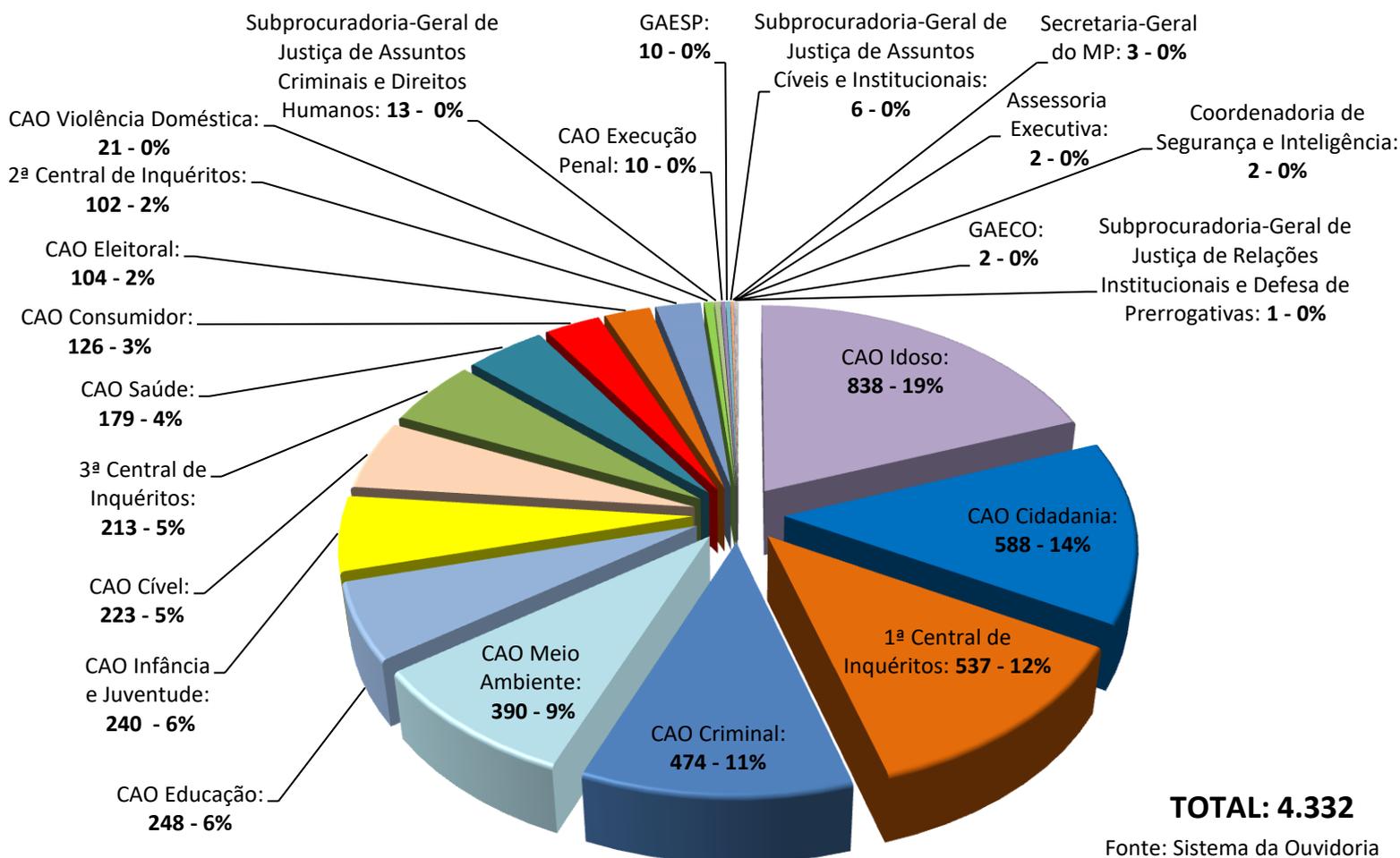
TOTAL: 858

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

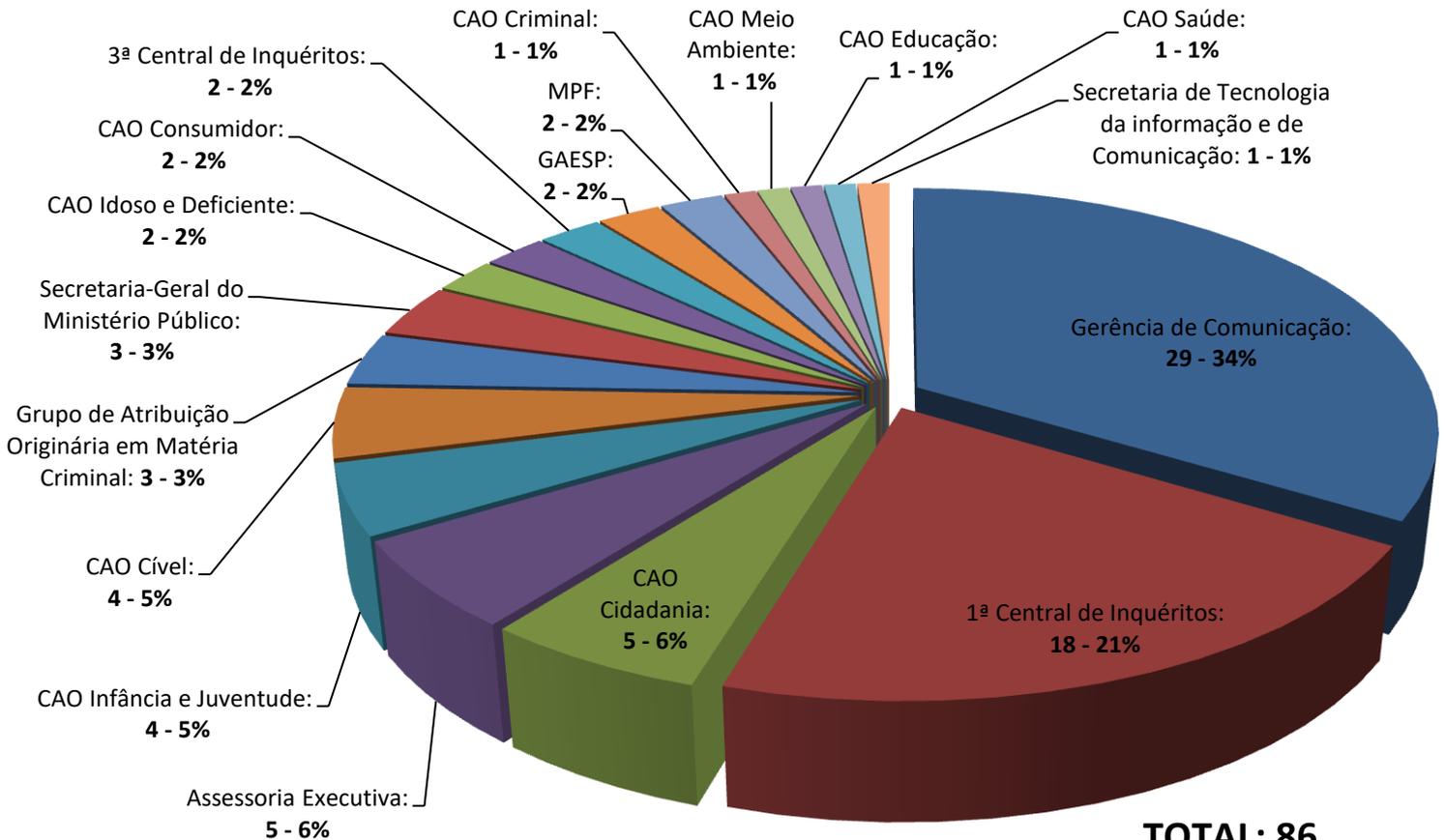


Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

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



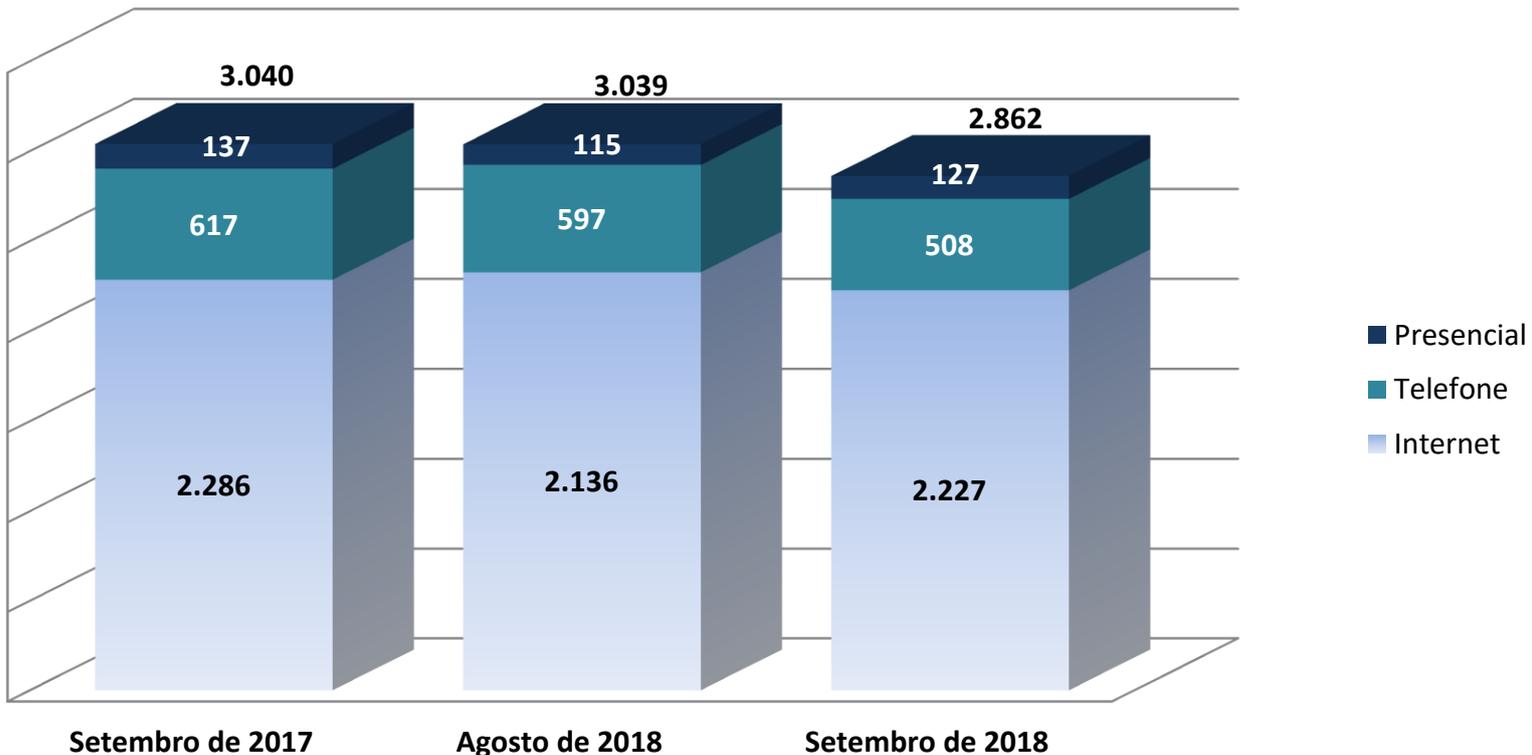
■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em setembro de 2018



TOTAL: 86

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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

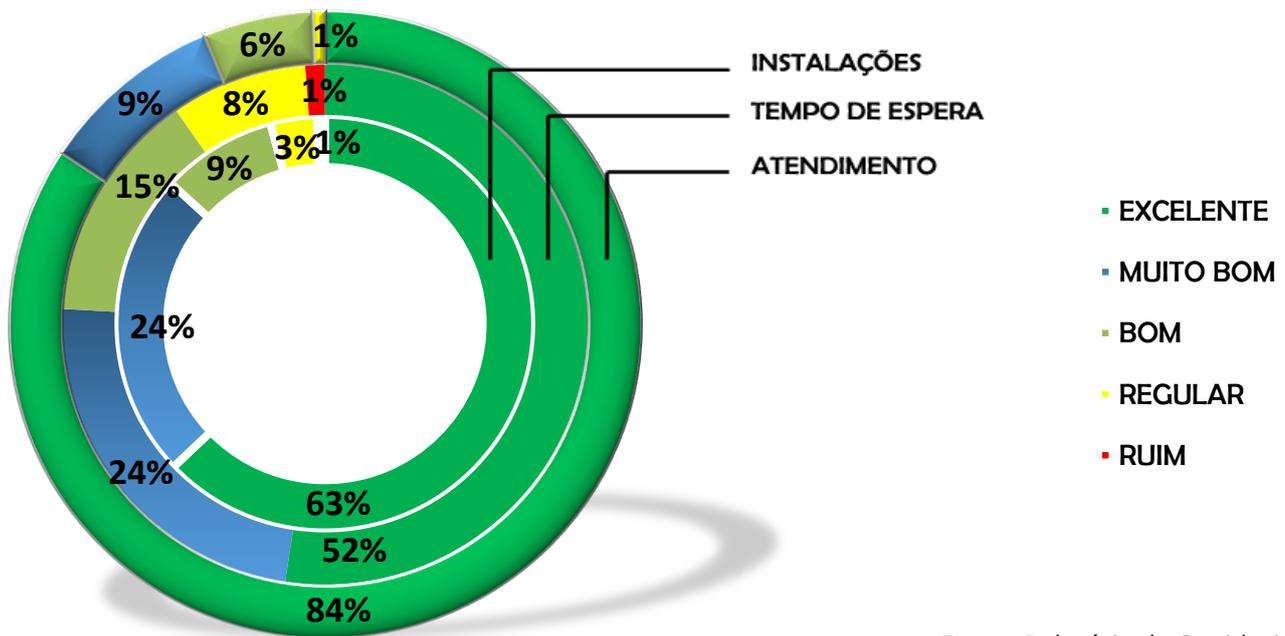


Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

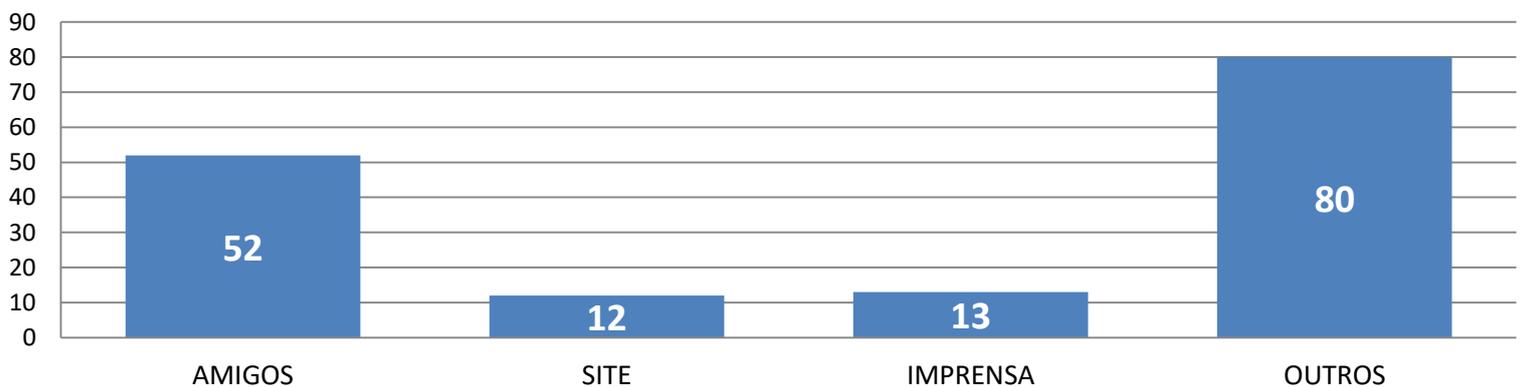
Em um universo de 212 atendimentos, 167 (79%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

| 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 |



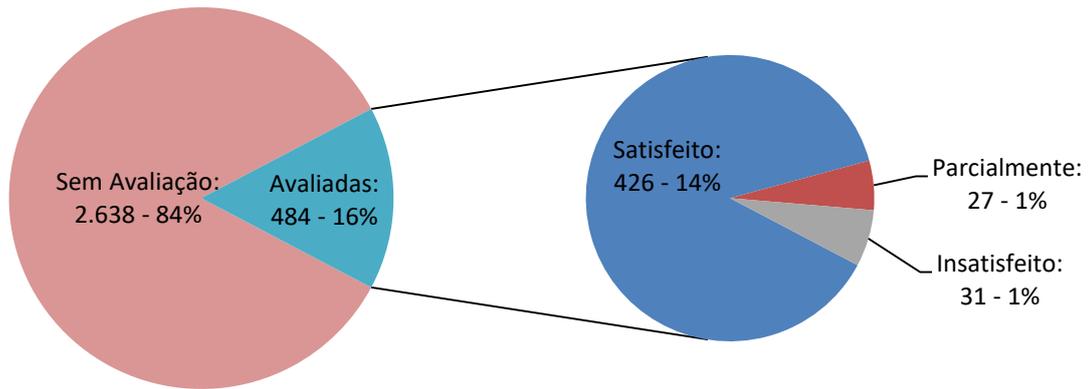
Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



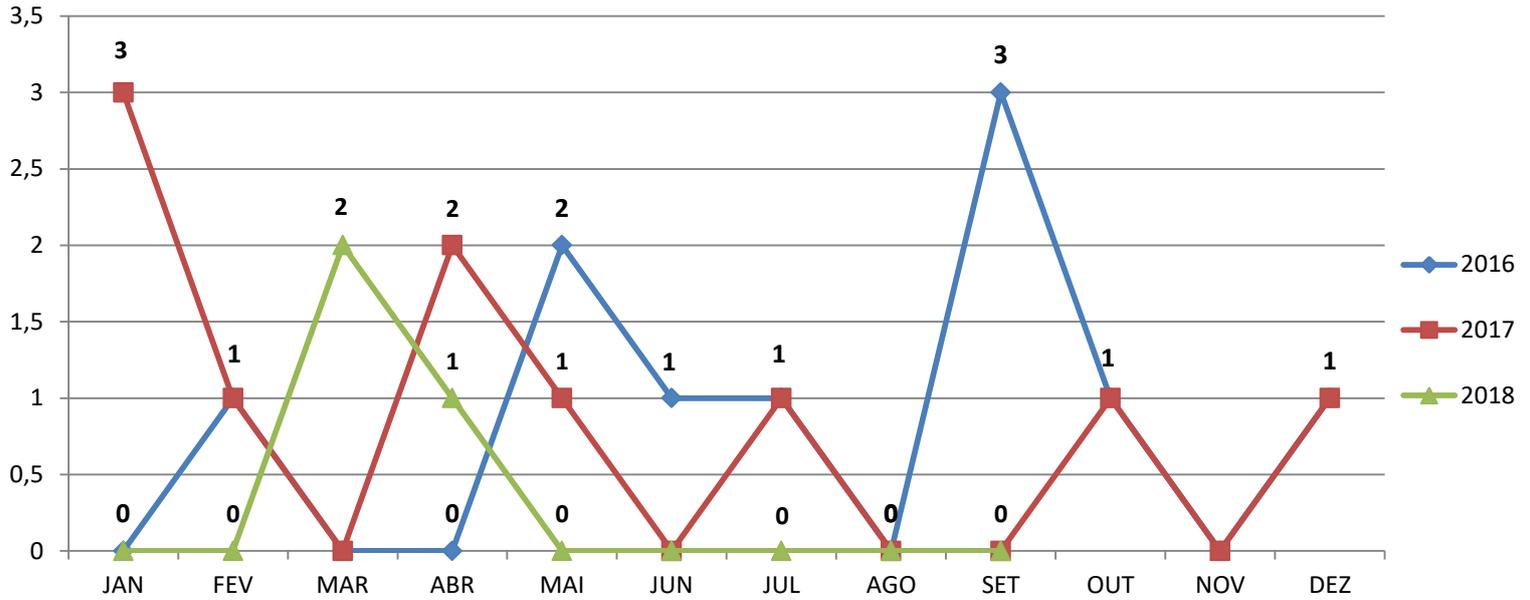
Fonte: Relatório da Ouvidoria

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**

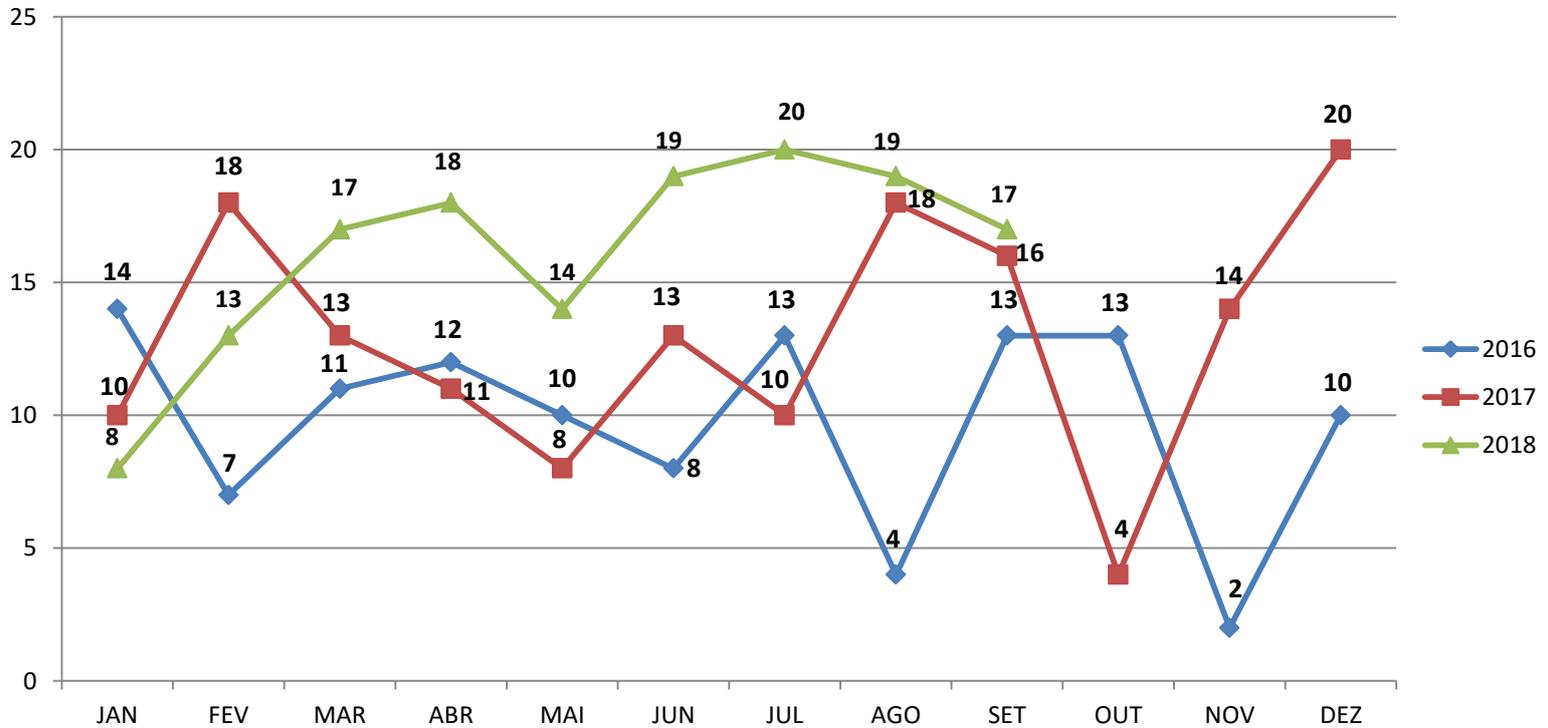
Média Mensal: ≈ **0,8**

Média Mensal: ≈ **0,8**

Média Mensal: ≈ **0,3**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

RESMA A4



Total 2016: **117**

Total 2017: **155**

Total 2018: **145**

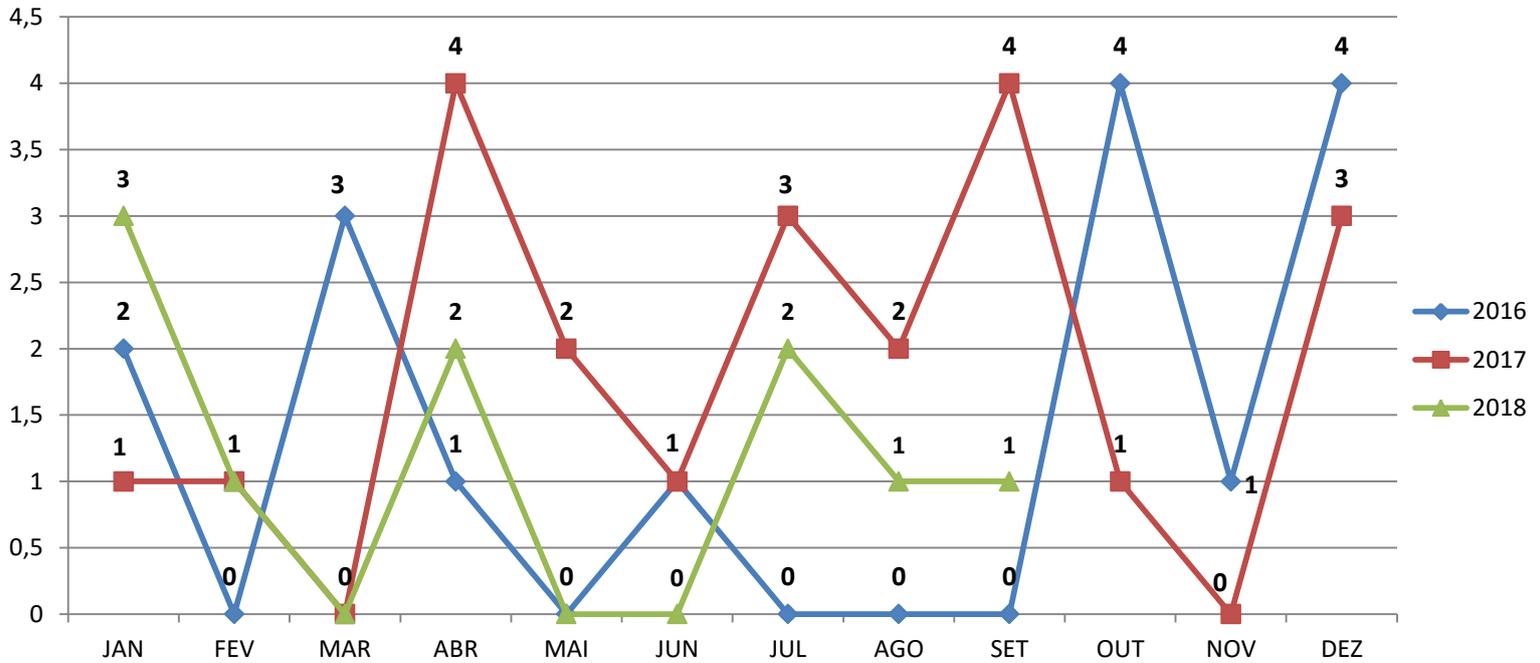
Média Mensal: ≈ **9,7**

Média Mensal: ≈ **12,9**

Média Mensal: ≈ **16**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

CARTUCHOS



Total 2016: **16**

Total 2017: **22**

Total 2018: **10**

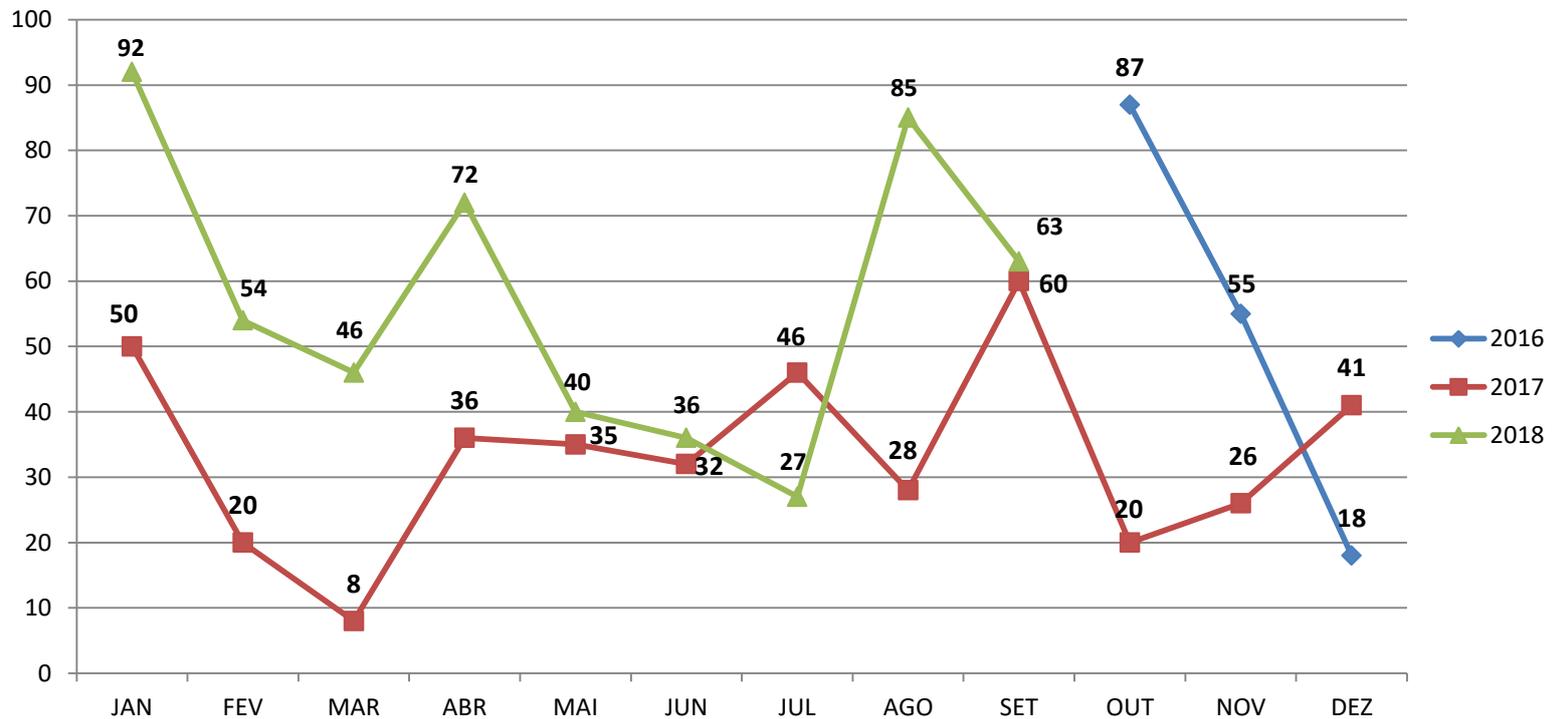
Média Mensal: **≈ 1,3**

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