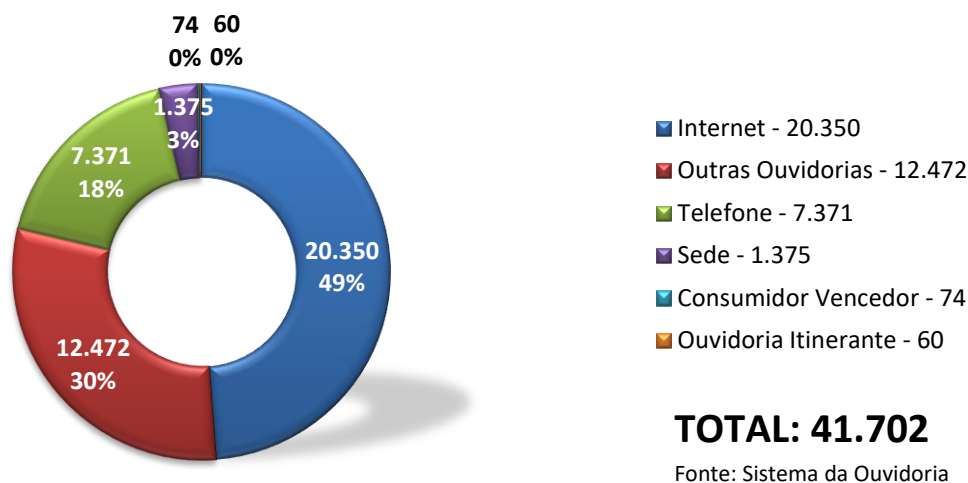


# 1 Dados Estatísticos

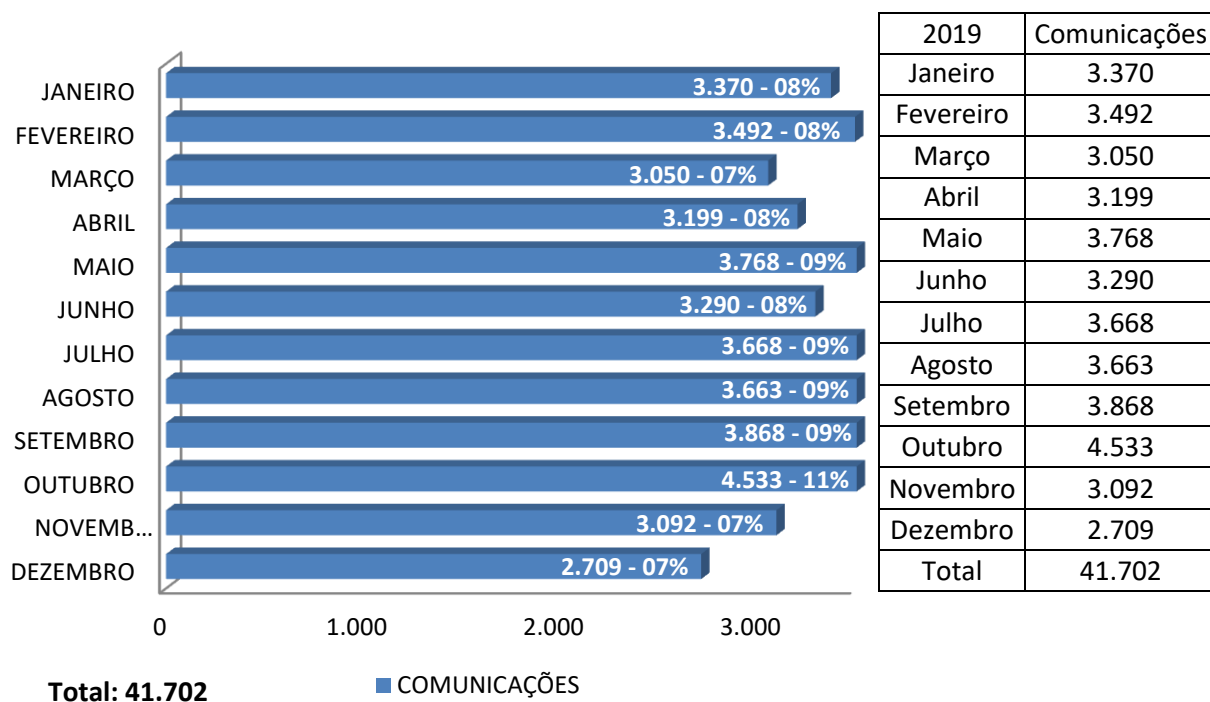
## 1.1 – quanto ao meio de contato com a Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria foram num total 41.702 (quarenta e um mil setecentos e dois).



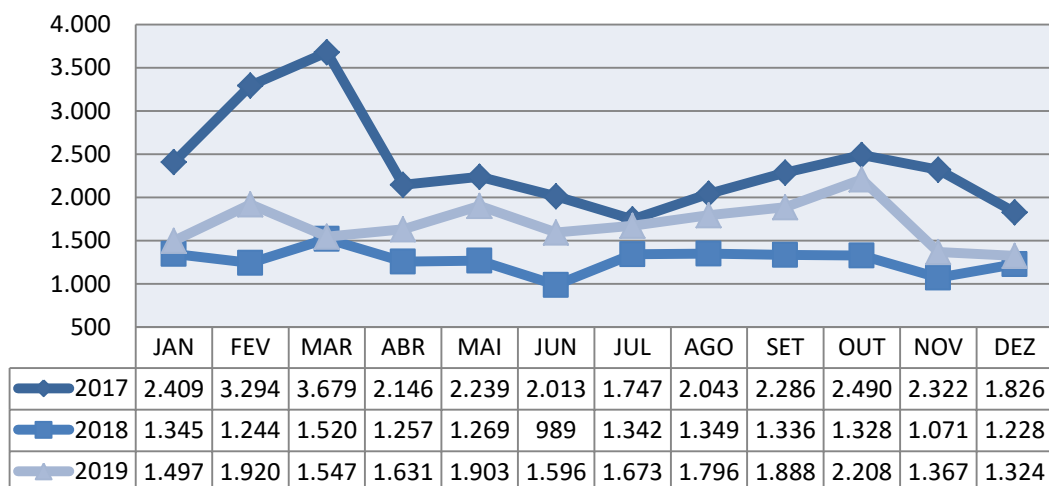
## 1.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

Essas 41.702 (quarenta e um mil setecentos e dois) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:



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

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 20.350 (vinte mil trezentos e cinquenta) comunicações, sendo 5.072 (cinco mil e setenta e dois) a mais que o ano de 2018.

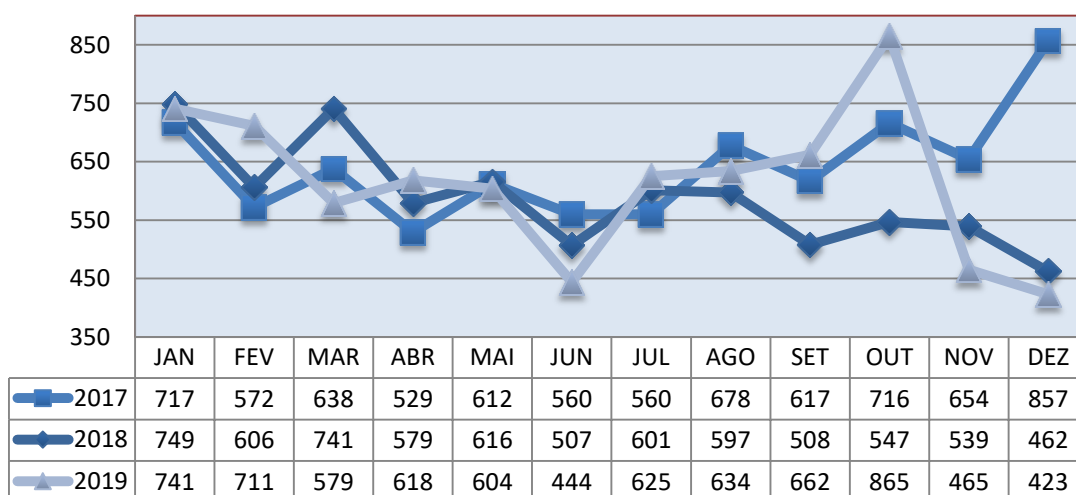


Fonte: Sistema da Ouvidoria

Total **2017: 28.494**    Total **2018: 15.278**    Total **2016: 20.350**  
 Média Mensal:  $\approx$  **2.375**    Média Mensal:  $\approx$  **1.273**    Média Mensal:  $\approx$  **1.696**

### 1.4 - Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas do atendimento telefônico 127

Foram realizadas através do telefone 127 da Ouvidoria, 72.244 (setenta e dois mil duzentos e quarenta e quatro) ligações, com 7.371 (sete mil trezentos e setenta e um) registros, sendo 319 (trezentos e dezenove) comunicações a mais que o ano de 2018.

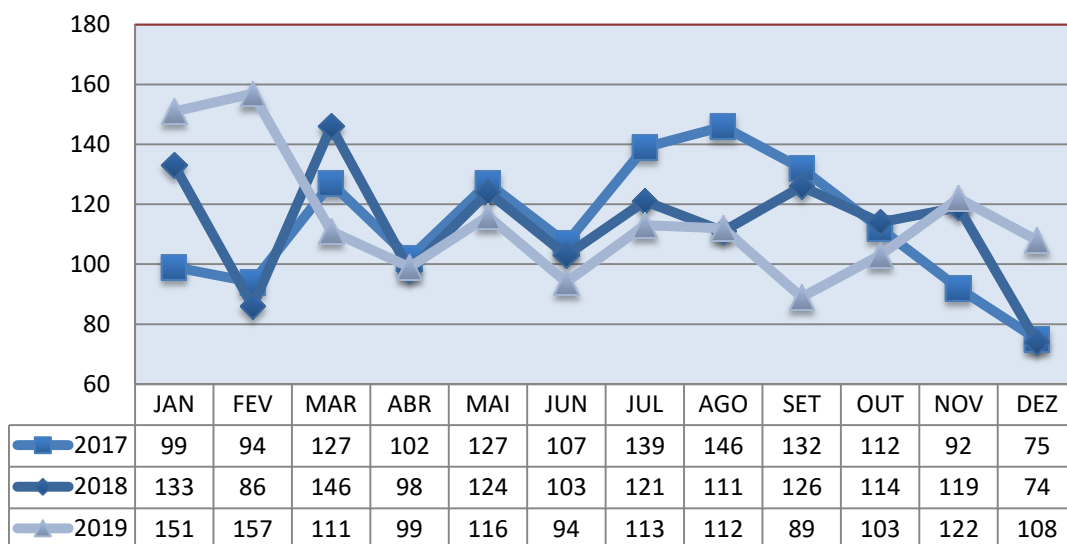


Fonte: Sistema da Ouvidoria

Total **2017: 7.710**    Total **2018: 7.052**    Total **2016: 7.371**  
 Média Mensal:  $\approx$  **643**    Média Mensal:  $\approx$  **588**    Média Mensal:  $\approx$  **614**

### 1.5 - Distribuição das comunicações, mês a mês, das oriundas do atendimento presencial

Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 3.041 (três mil e quarenta e um) atendimentos, com 1.375 (mil trezentos e setenta e cinco) registros, sendo 20 (vinte) comunicações a mais que o ano de 2018.

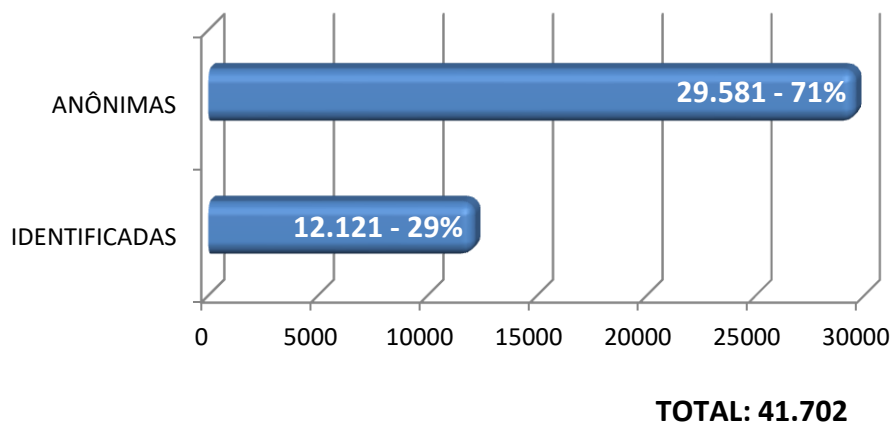


Fonte: Sistema da Ouvidoria

Total **2017: 1.352**    Total **2018: 1.355**    Total **2019: 1.375**  
 Média Mensal: **≈113**    Média Mensal: **≈ 113**    Média Mensal: **≈115**

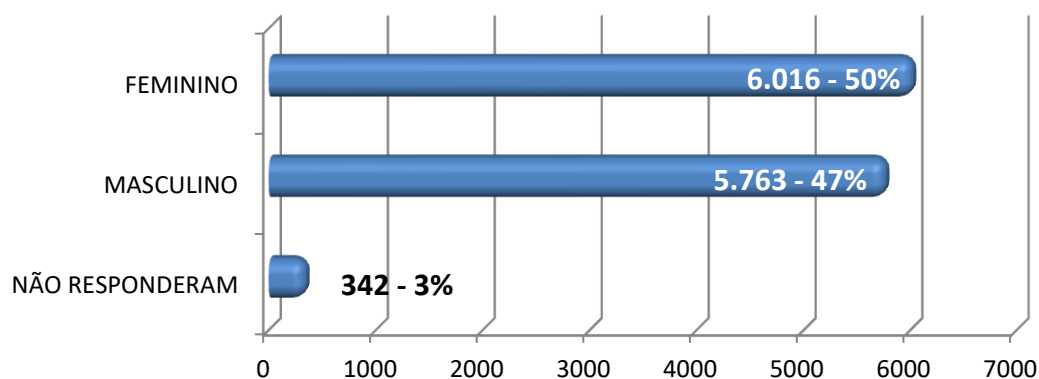
### 1.6 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 41.702 (quarenta e um mil setecentos e dois) comunicações registradas na Ouvidoria nesse ano, 29.581 (vinte e nove mil quinhentos e oitenta e um) foram anônimas, enquanto 12.121 (doze mil cento e vinte um) foram identificadas.



### 1.7 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

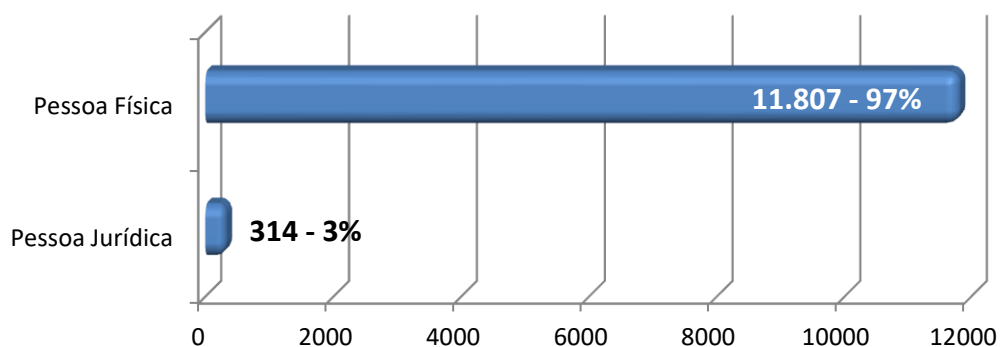
Das 12.121 (doze mil cento e vinte um) comunicações identificadas, 6.016 (seis mil e dezesseis) foram registradas pelo gênero feminino, 5.763 (cinco mil setecentos e sessenta e três) foram registradas pelo gênero masculino e em 342 (trezentos e quarenta e dois) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



**TOTAL: 12.121**

### 1.8 – Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes

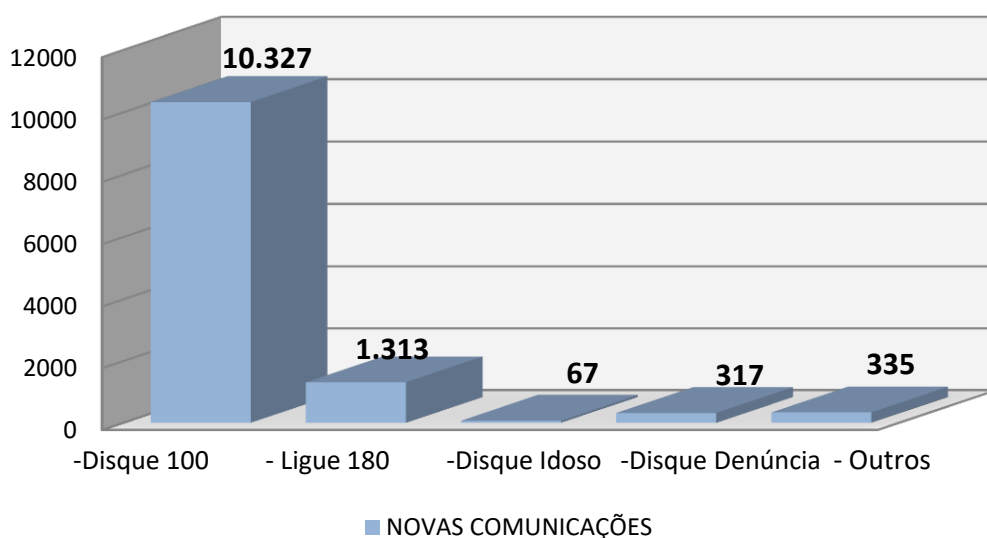
Das 12.121 (doze mil cento e vinte um) comunicações identificadas, 11.807 (onze mil oitocentos e sete) foram registradas por Pessoa Física, enquanto 314 (trezentos e quatorze) foram registradas por Pessoa Jurídica.



**TOTAL: 12.121**

## 1.9– Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos comunicações oriundas do Disque-100, Ligue-180, Disque-Idoso, Disque-Denúncia e outros Ministérios Públicos. Neste ano foram 10.327 (dez mil trezentos e vinte e sete) comunicações oriundas do Disque-100, recebemos 1.313 (mil trezentos e treze) comunicações oriundas do Ligue-180, 67 (sessenta e sete) do Disque-Idoso, 317 (trezentos e dezessete) do Disque-Denúncia e, completando o gráfico, 335 (trezentos e trinta e cinco) comunicações de Outros Ministérios Públicos e *E-mails* (manifestações recebidas pelo e-mail da Ouvidoria).



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

2019	Disque-100	Ligue-180	Disque-Idoso	Disque-Denúncia	Outros MP's
Janeiro	844	68	06	35	20
Fevereiro	573	60	00	13	56
Março	663	48	00	21	61
Abril	818	41	00	55	18
Maio	947	96	00	68	30
Junho	854	105	13	59	26
Julho	1.087	131	01	22	11
Agosto	923	125	25	13	20
Setembro	1.051	132	22	12	12
Outubro	1.045	247	00	08	26
Novembro	921	143	00	08	44
Dezembro	601	117	00	03	124
<b>Total</b>	<b>10.327</b>	<b>1.313</b>	<b>67</b>	<b>317</b>	<b>335</b>

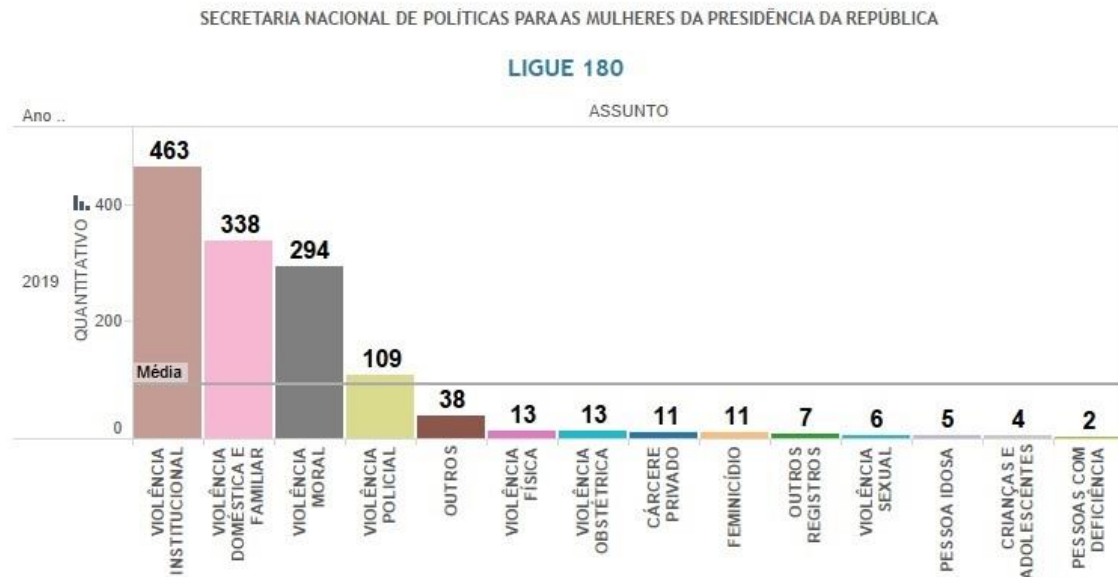
- **Classificação Dique-100**

As comunicações oriundas do Disque-100 estão classificadas da seguinte maneira:



- **Classificação Ligue 180**

As comunicações oriundas do ligue-180 estão classificadas da seguinte maneira:



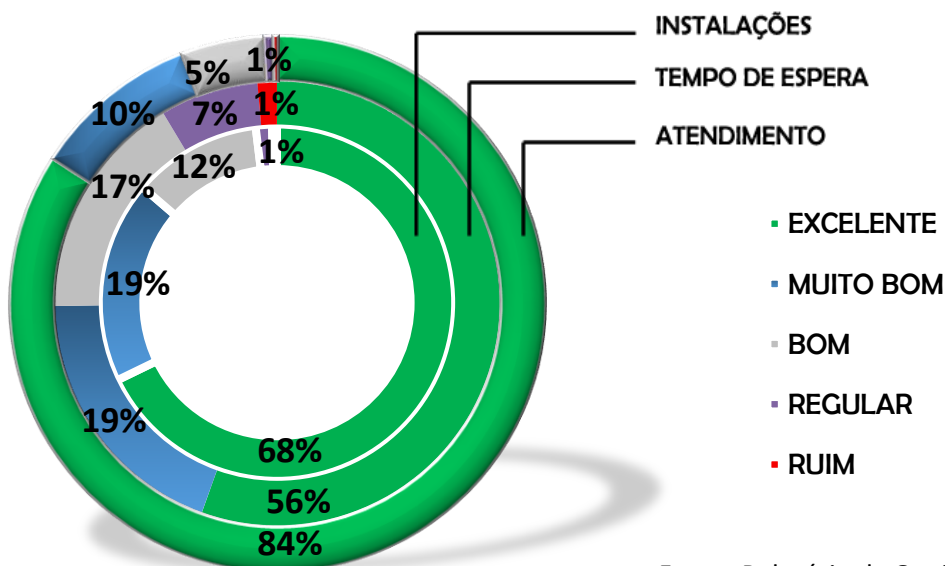
## 2 Pesquisas de satisfação

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

- Presencial

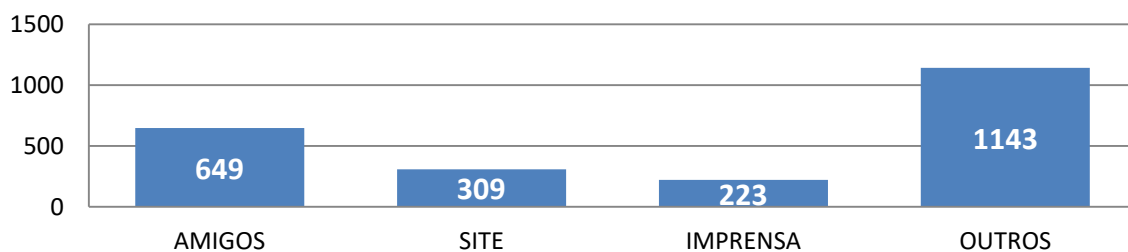
Em um universo de 3.041 atendimentos, 2.340 (77%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

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	1514	EXCELENTE	1257	EXCELENTE	1921
MUITO BOM	413	MUITO BOM	437	MUITO BOM	229
BOM	263	BOM	377	BOM	115
REGULAR	33	REGULAR	163	REGULAR	12
RUIM	10	RUIM	32	RUIM	6



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?

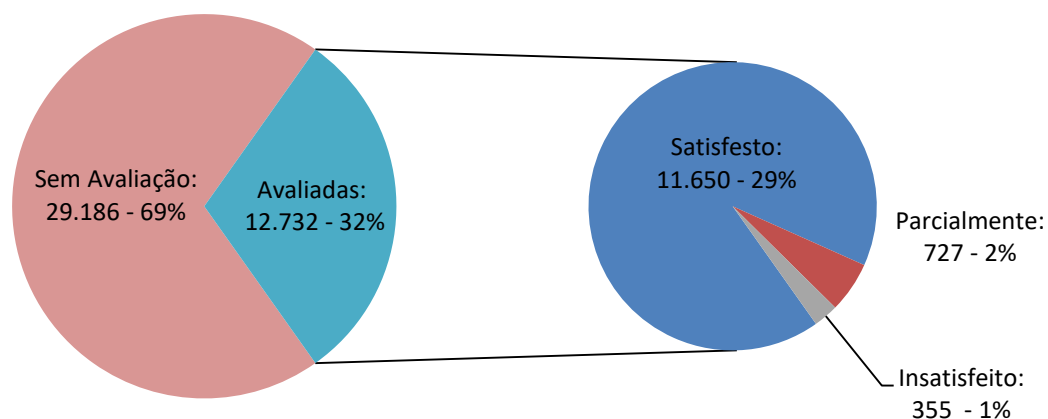


Fonte: Relatório da Ouvidoria

## 2.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

### ▪ Telefone 127

Em um universo de 41.918 ligações atendidas, 12.732 (32%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.



Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	4.197	1.165	1.056	85	24
Fevereiro	4.007	1.326	1.219	79	28
Março	3.195	1.156	1.055	78	23
Abril	3.324	1.208	1.121	63	24
Mai	3.805	1.224	1.108	79	37
Junho	3.099	805	727	50	28
Julho	3.853	1.090	1.001	66	23
Agosto	3.504	1.204	1.113	51	40
Setembro	3.634	1.139	1.038	64	37
Outubro	3.809	1.080	987	52	41
Novembro	2.556	705	654	29	22
Dezembro	2.935	630	571	31	28
Total	41.918	12.732	11.650	727	355

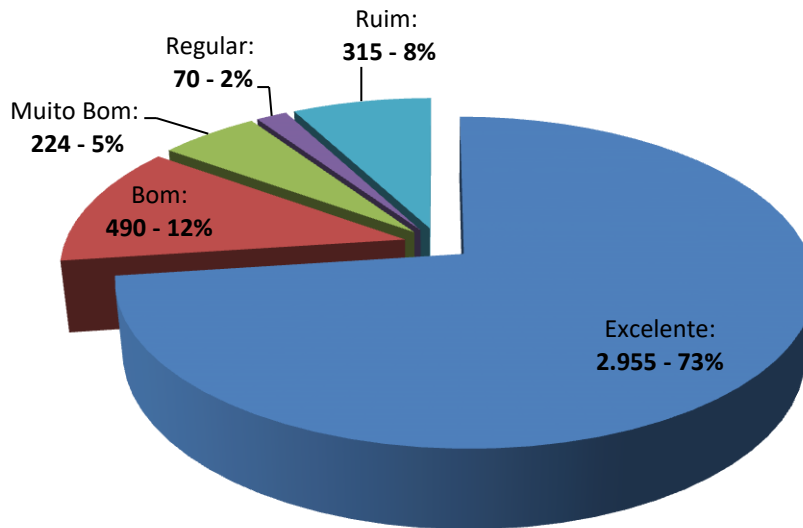


### 2.3 – Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico

- **Internet**

Em um universo de 20.350 comunicações, 4.054 (20%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

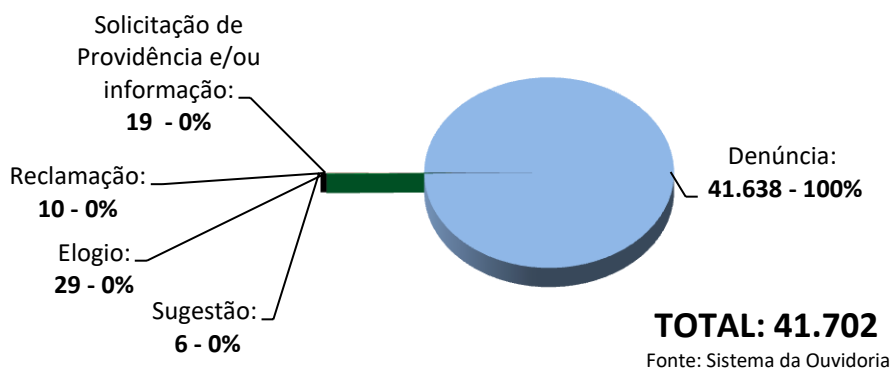
#### O QUE ACHOU DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO?



# 3 Classificação com base na nomenclatura do CNMP

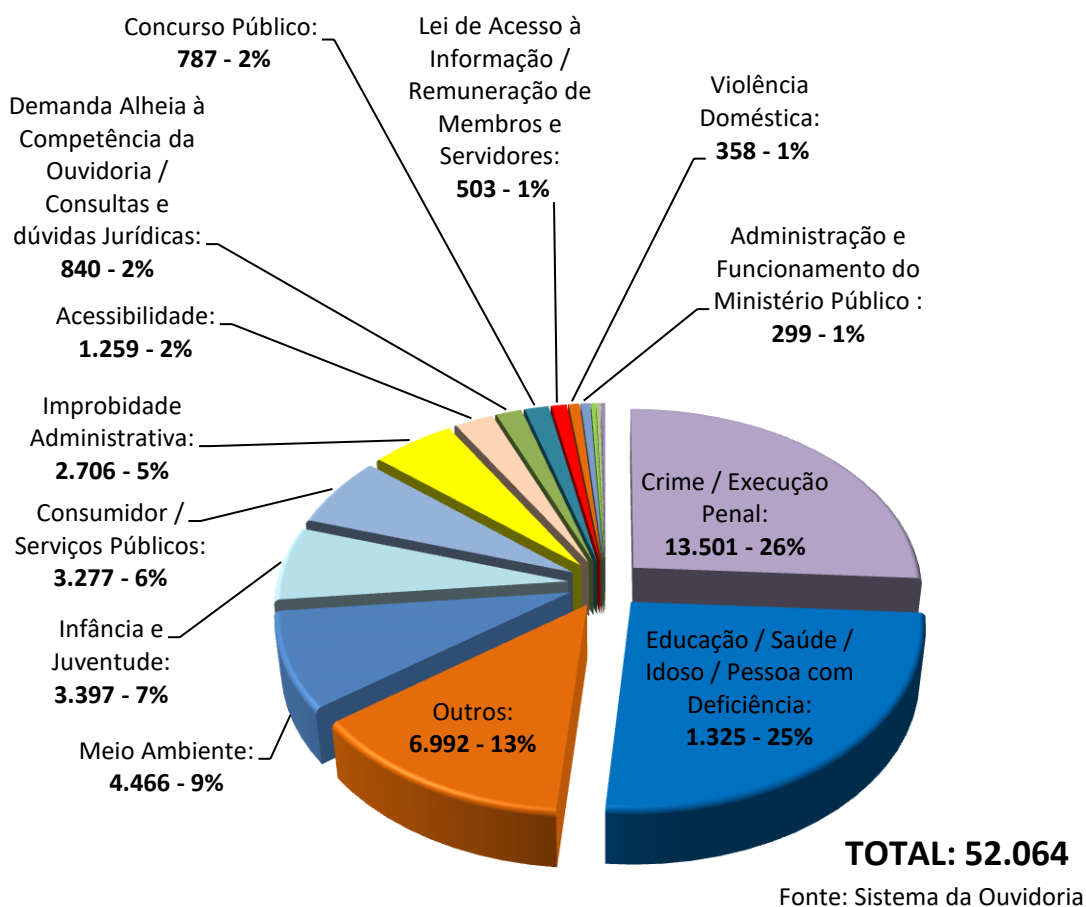
## 3.1 – Distribuição das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse semestre foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qte.
Denúncia:	41.638
Solicitação de providência e/ou informação:	19
Elogio:	29
Sugestão:	06
Crítica:	-
Reclamação:	10

### 3.2 – Distribuição das comunicações por assunto



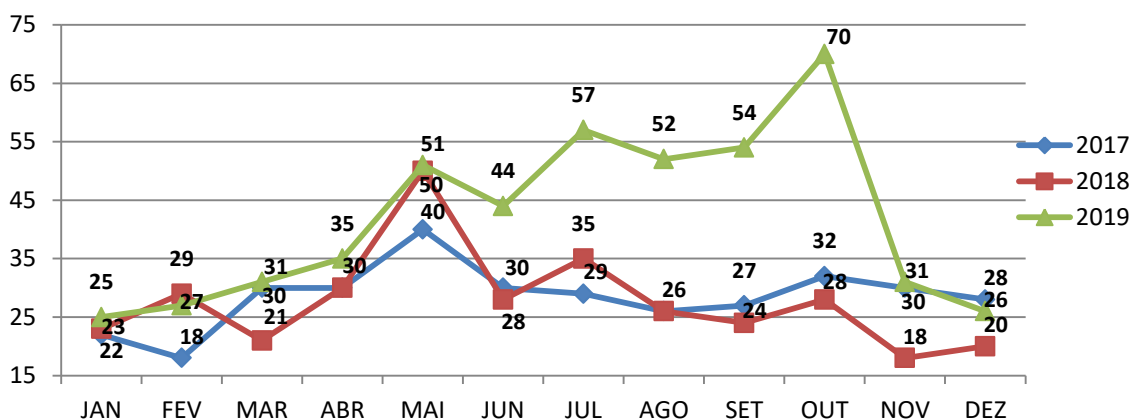
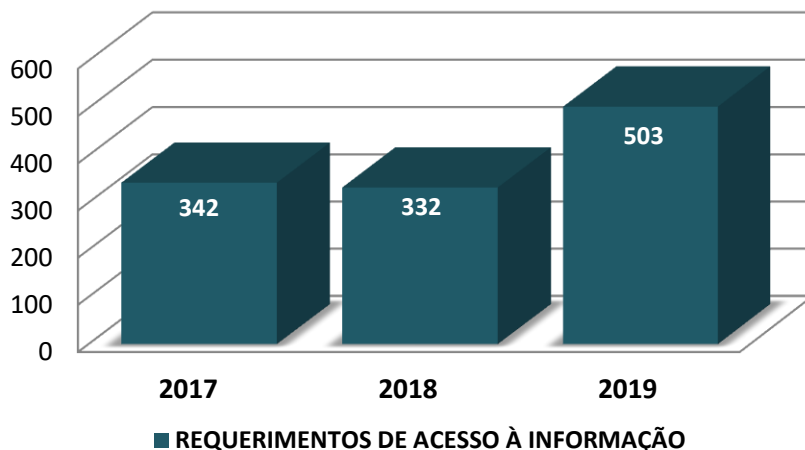
Assuntos	Qtd.
Crime / Execução Penal	13.501
Educação / Saúde / Idoso / Pessoa com Deficiência	13.251
Outros	6.992
Meio Ambiente	4.466
Infância e Juventude	3.397
Consumidor / Serviços Públicos	3.277
Improbidade Administrativa	2.706
Acessibilidade	1.259
Demanda Alheia à Competência da Ouvidoria / Consultas e dúvidas Jurídicas	840
Concurso Público	787
Lei de Acesso à Informação / Remuneração de Membros e Servidores	503
Violência Doméstica	358
Administração e Funcionamento do Ministério Público	299
Controle Externo da Atividade Policial	146
Discriminação de Gênero/ Etni/ Condição Física/ Social ou Mental	141
Eleitoral	133
Infração Disciplinar de Membro ou Servidor / Inércia ou Morosidade na Atuação	08
Residência na Comarca / Lotação de Membros	00
Pendentes em 28/01	111

# 4 Lei de Acesso à Informação

## 4.1 – 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.

- **Quantitativo de Pedidos: 503**
- **Média mensal de pedidos: aproximadamente 42**



Total 2017: **342**  
Média Mensal: **≈ 29**

Total 2018: **332**  
Média Mensal: **≈ 28**

Total 2019: **503**  
Média Mensal: **≈ 42**