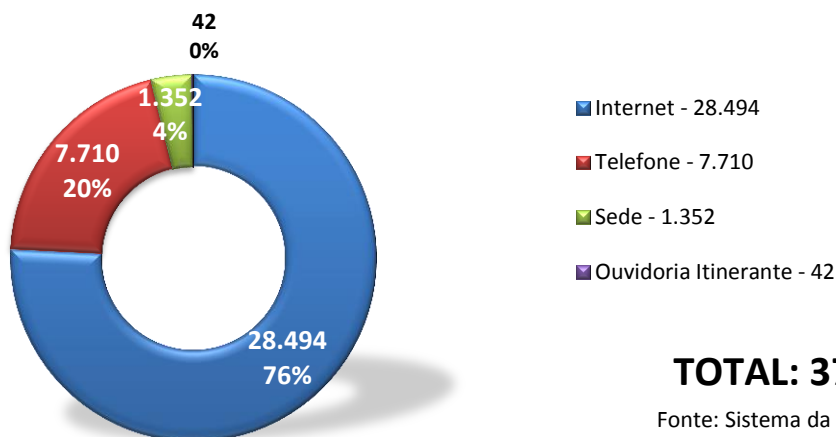


1 Dados Estatísticos

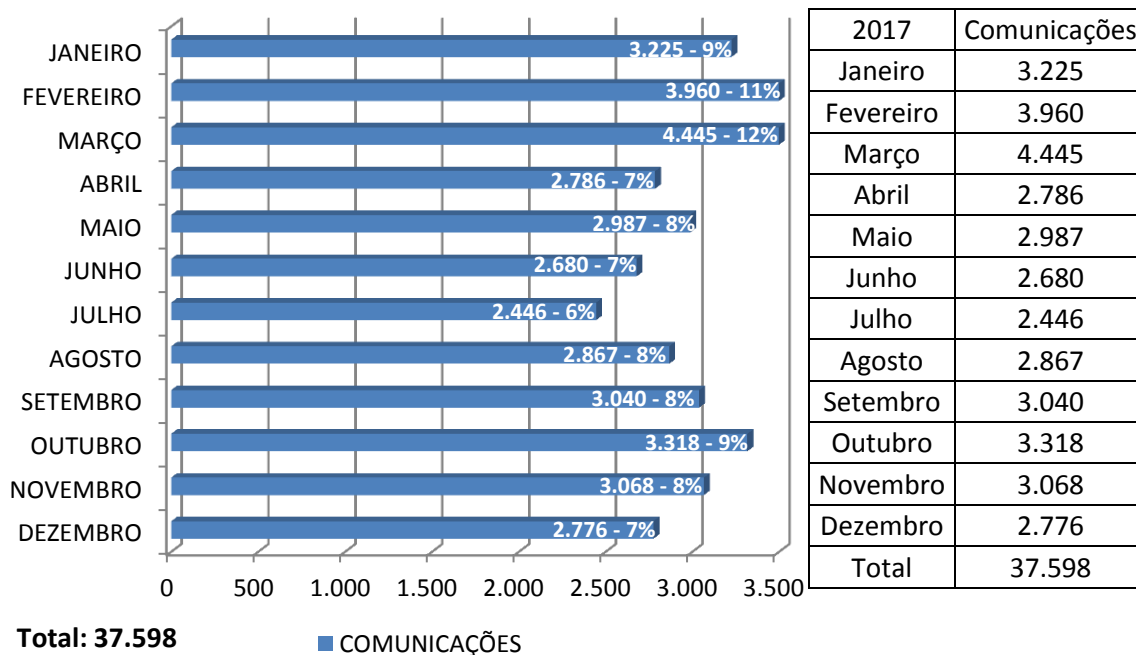
1.1 – quanto ao meio de contato com a Ouvidoria

Conforme dados extraídos do sistema de Ouvidoria, as comunicações dirigidas à Ouvidoria, no ano de 2017, foram num total de 37.598 (trinta e sete mil quinhentos e noventa e oito).



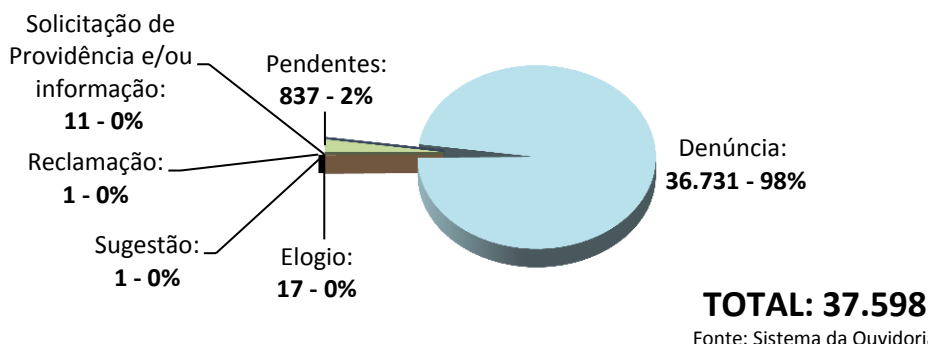
1.2 - Distribuição das comunicações mês a mês

Essas 37.598 (trinta e sete mil quinhentos e noventa e oito) comunicações estão distribuídas conforme quadro abaixo:



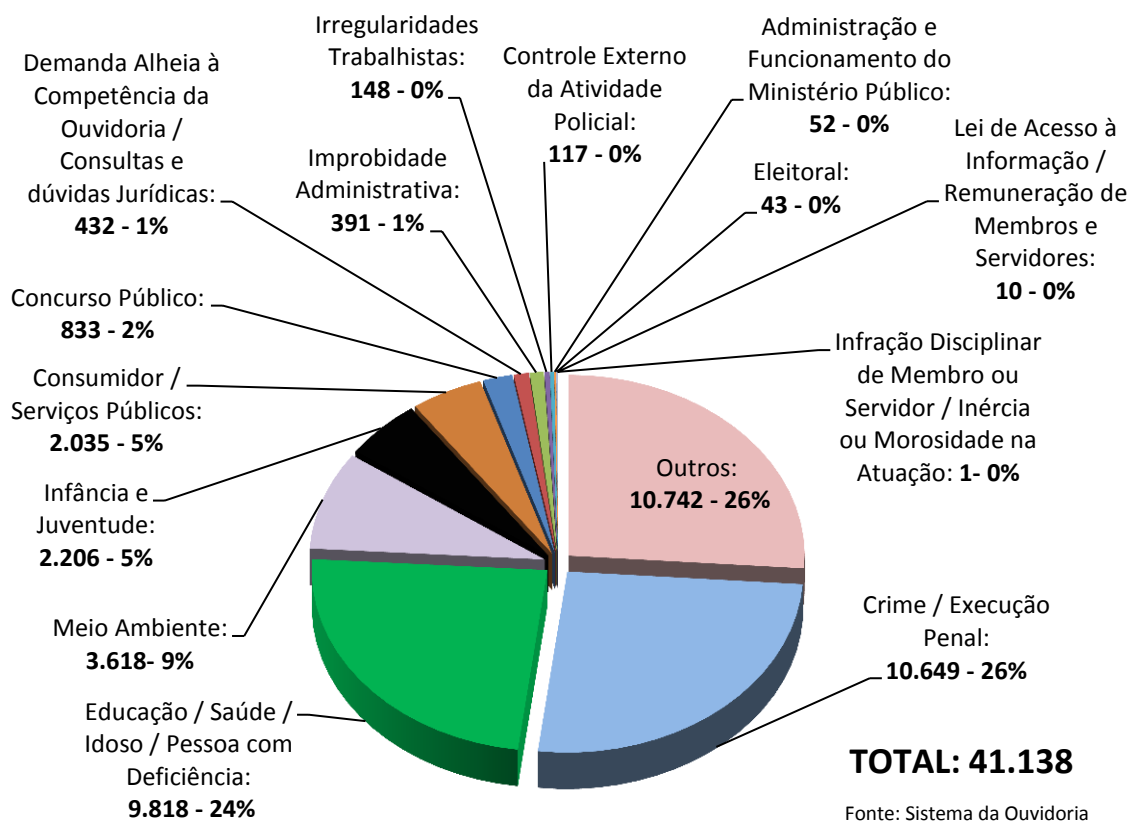
1.3 – Classificação das comunicações por classe

As comunicações recebidas nesse ano foram classificadas da seguinte forma:



Classe	Qte.	Tratados	Pendentes
Denúncia:	37.568	36.731	837
Solicitação de providência e/ou informação:	11	11	-
Elogio:	17	17	-
Sugestão:	1	1	-
Crítica:	0	-	-
Reclamação:	1	1	-

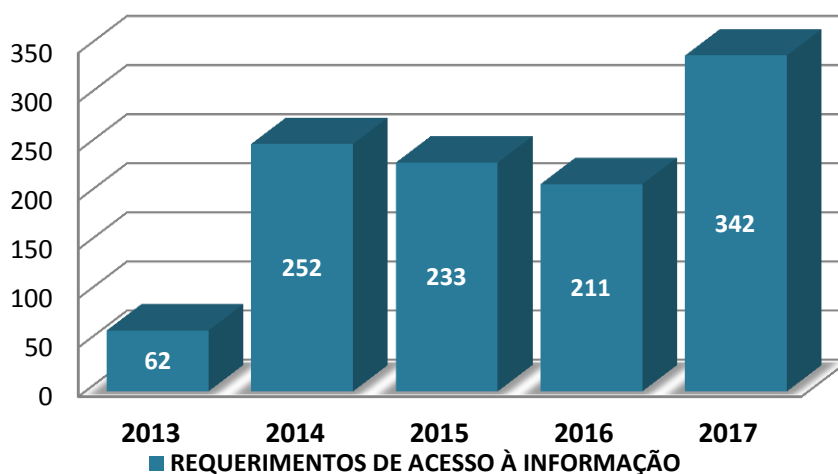
1.4 – Distribuição das comunicações por assunto



Assuntos	Qtd.
Outros:	10.742
Crime / Execução Penal:	10.649
Educação / Saúde / Idoso / Pessoa com Deficiência:	9.861
Meio Ambiente:	3.618
Infância e Juventude:	2.206
Consumidor / Serviços Públicos:	2.035
Concurso Público:	833
Demanda Alheia à Competência da Ouvidoria / Consultas e dúvidas Jurídicas:	432
Improbidade Administrativa:	391
Irregularidades Trabalhistas:	148
Controle Externo da Atividade Policial:	117
Administração e Funcionamento do Ministério Público:	52
Eleitoral:	43
Lei de Acesso à Informação / Remuneração de Membros e Servidores:	10
Infração Disciplinar de Membro ou Servidor / Inércia ou Morosidade na Atuação:	1
Residência na Comarca / Lotação de Membros:	0
Pendentes:	837

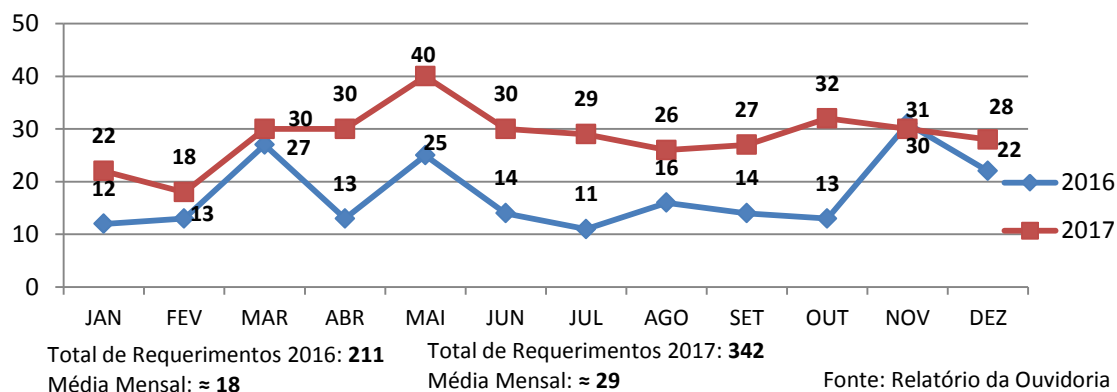
1.5 – Quantitativo de requerimentos baseados na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

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.



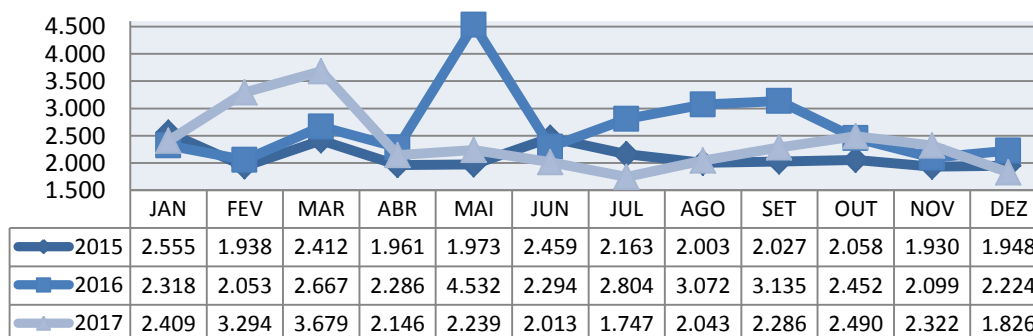
Com relação aos trezentos e quarenta e dois requerimentos de acesso à informação recebidos neste ano, deve-se destacar não ter havido nenhuma negativa neste período, cuja distribuição restou assim efetuada:

Mês	Requerimentos	Atendiam aos requisitos da LAI	Prorrogação de prazo	Excederam o prazo de prorrogação	Tempo médio de resposta
Janeiro	22	09	-	-	08 dias
Fevereiro	18	11	-	-	06 dias
Março	30	13	01	-	08 dias
Abril	30	21	03	-	10 dias
Mai	40	31	02	-	07 dias
Junho	30	17	-	-	06 dias
Julho	29	24	-	-	09 dias
Agosto	26	19	02	-	09 dias
Setembro	27	22	-	-	10 dias
Outubro	32	26	03	-	09 dias
Novembro	30	23	01	-	10 dias
Dezembro	28	23	-	-	07 dias
Total	342	239	12	-	08 dias



1.6 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do formulário eletrônico

Foram encaminhadas à Ouvidoria através de formulário eletrônico 28.494 (vinte e oito mil quatrocentos e noventa e quatro) comunicações, sendo 2.442 (dois mil quatrocentos e quarenta e dois) a menos que 2016.

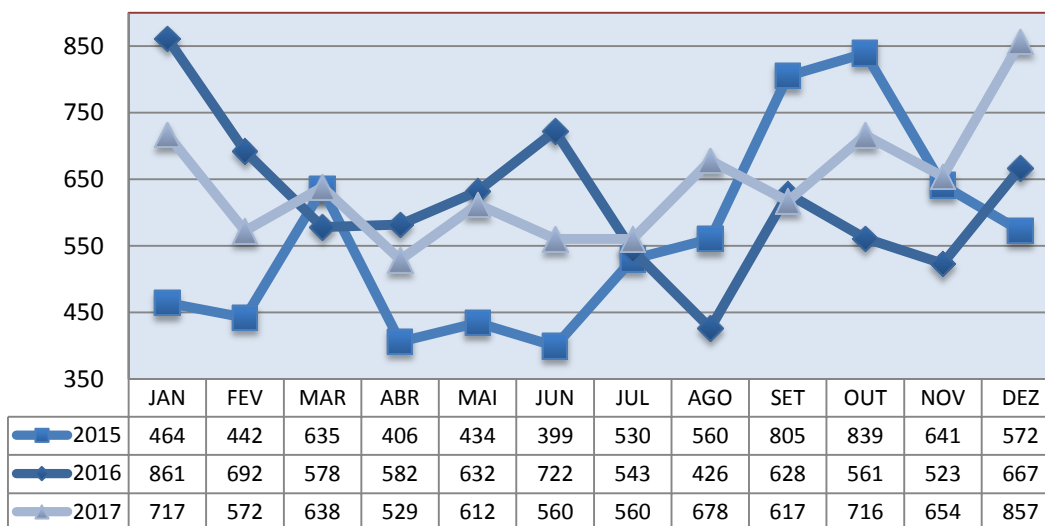


Total 2015: **25.427** Média Mensal: **≈ 2.119**
 Total 2016: **31.936** Média Mensal: **≈ 2.661**
 Total 2017: **28.494** Média Mensal: **≈ 2.375**
 Fonte: Sistema da Ouvidoria

1.7 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento telefônico

127

Foram realizadas através do telefone 127 da Ouvidoria, 57.660 (cinquenta e sete mil seiscentos e sessenta) ligações, com 7.710 (sete mil setecentos e dez) registros, sendo 295 (duzentos e noventa e cinco) comunicações a mais que 2016.

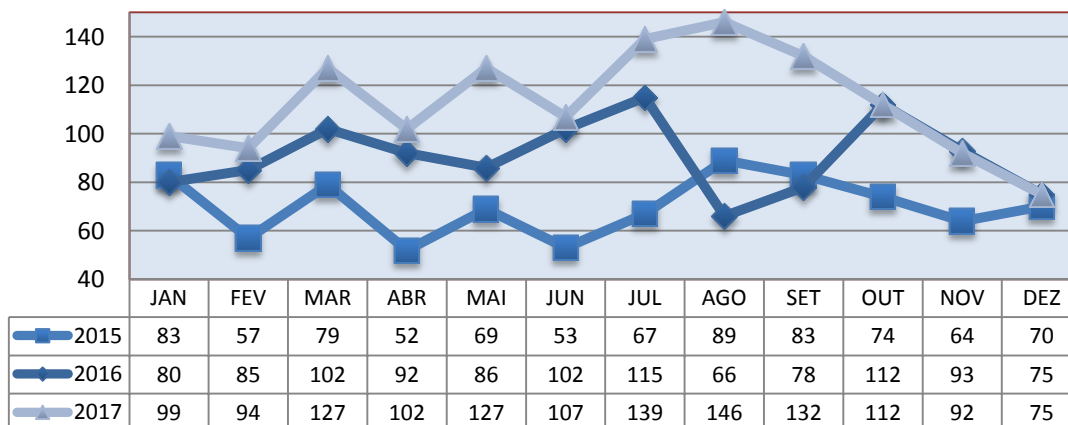


Total **2015: 6.727** Total **2016: 7.415** Total **2017: 7.710**
 Média Mensal: ≈ **561** Média Mensal: ≈ **618** Média Mensal: ≈ **643**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

1.8 - Distribuição das comunicações, mês a mês, oriundas do atendimento presencial

Foram realizados, na sede da Ouvidoria, 2.832 (dois mil oitocentos e trinta e dois) atendimentos, com 1.352 (mil trezentos e cinquenta e dois) registros, sendo 266 (duzentos e sessenta e seis) comunicações a mais que 2016.

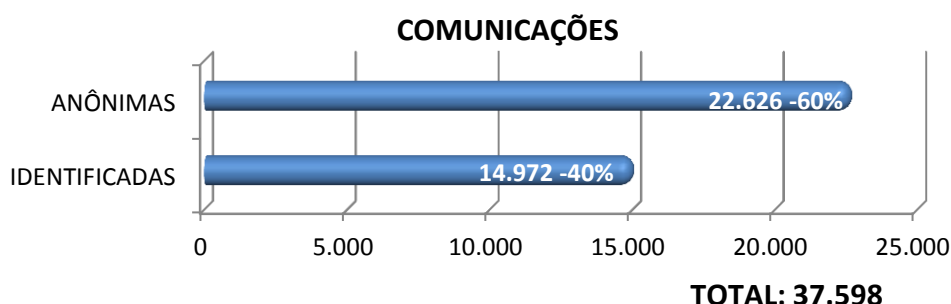


Total **2015: 840** Total **2016: 1.086** Total **2017: 1.352**
 Média Mensal: **70** Média Mensal: ≈ **91** Média Mensal: ≈ **113**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

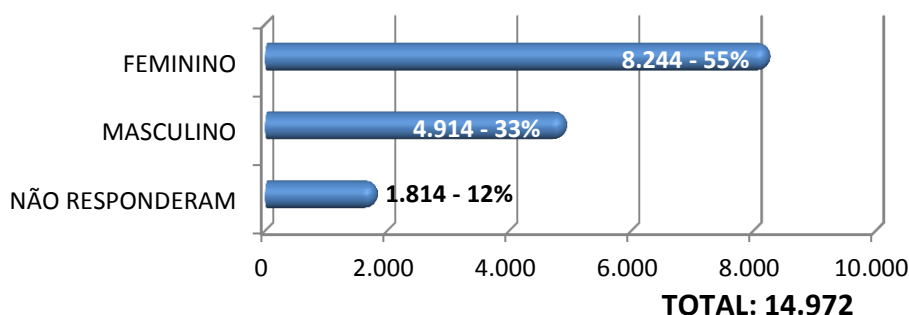
1.9 - Quanto à identificação / ao anonimato

Das 37.598 (trinta e sete mil quinhentos e noventa e oito) comunicações registradas na Ouvidoria em 2017, 22.626 (vinte e dois mil seiscentos e vinte e seis) foram anônimas, enquanto 14.972 (quatorze mil novecentos e setenta e dois) foram identificadas.



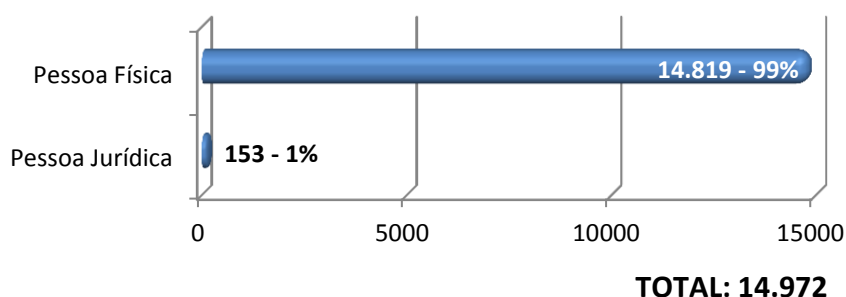
1.10 – Quanto ao sexo declarado pelos comunicantes

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 quatorze) casos o gênero não foi respondido no formulário da comunicação.



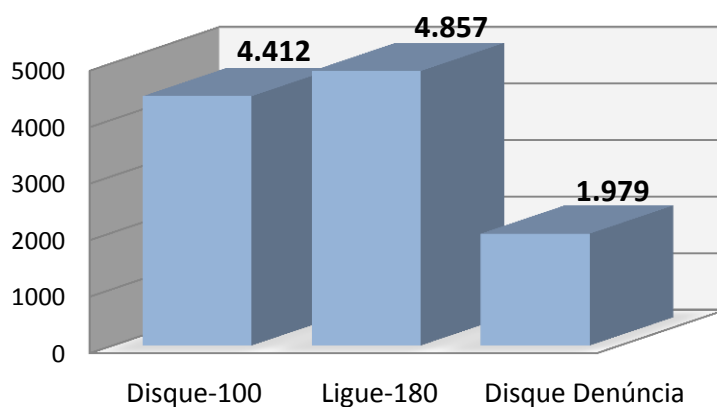
1.11 – Quanto à personalidade jurídica dos comunicantes

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.



1.12 – Recebimento de comunicações de outras Ouvidorias

Recebemos comunicações oriundas do Disque-100, Ligue-180 e Disque-Denúncia. Neste ano foram 4.412 (quatro mil quatrocentos e doze) comunicações oriundas do Disque-100. Recebemos 4.857 (quatro mil oitocentos e cinquenta e sete) comunicações oriundas do Ligue-180. Completando o gráfico, recebemos 1.979 (mil novecentos e setenta e nove) comunicações oriundas do Disque Denúncia.



■ NOVAS COMUNICAÇÕES

Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

2017	Disque-100	Ligue-180	Disque Denúncia
Janeiro	99	348	362
Fevereiro	82	1.788	228
Março	177	1.520	258
Abril	278	177	177
Mai	229	586	145
Junho	403	79	106
Julho	336	47	126
Agosto	375	61	138
Setembro	636	71	122
Outubro	643	75	177
Novembro	703	64	76
Dezembro	451	41	64
Total	4.412	4.857	1.979

2 Pesquisas de satisfação

2.1 – Satisfação do usuário com o formulário presencial

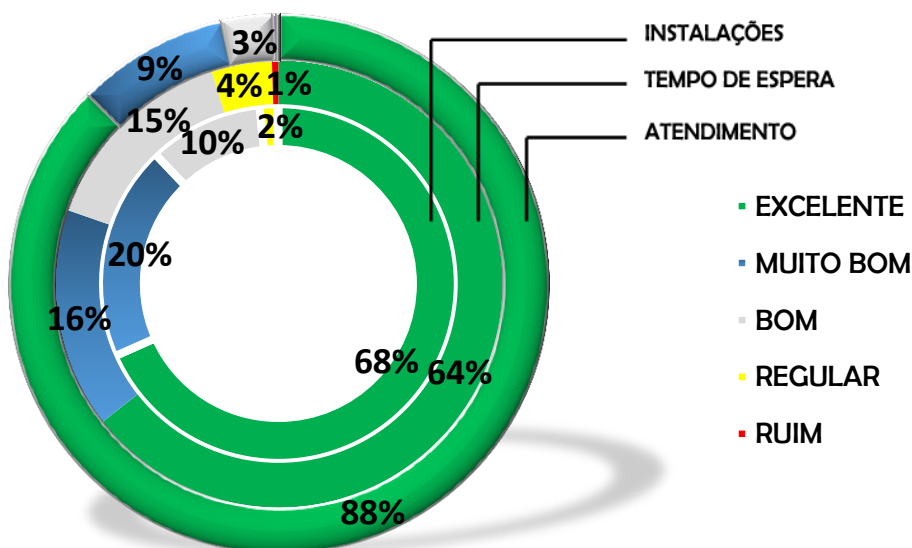
- Presencial

Em um universo de 2.832 atendimentos, 1.116 (39%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

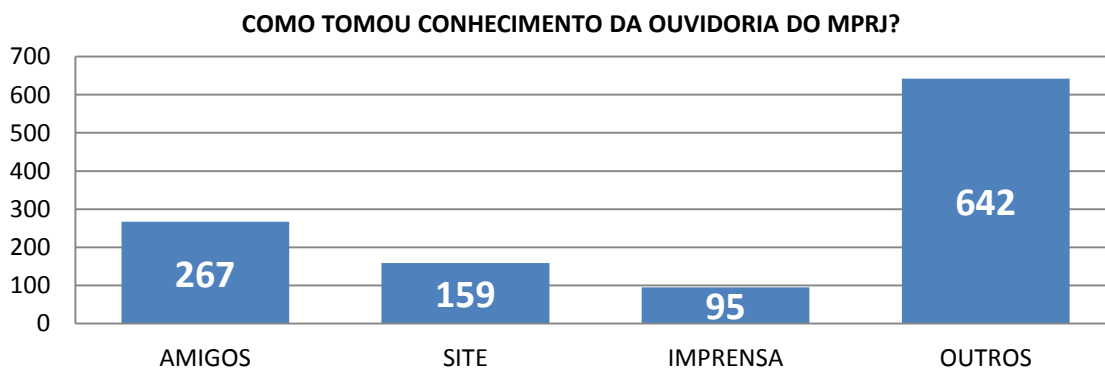
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	762
MUITO BOM	218
BOM	116
REGULAR	18
RUIM	1

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	848
MUITO BOM	210
BOM	195
REGULAR	58
RUIM	6

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	977
MUITO BOM	102
BOM	34
REGULAR	3
RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria

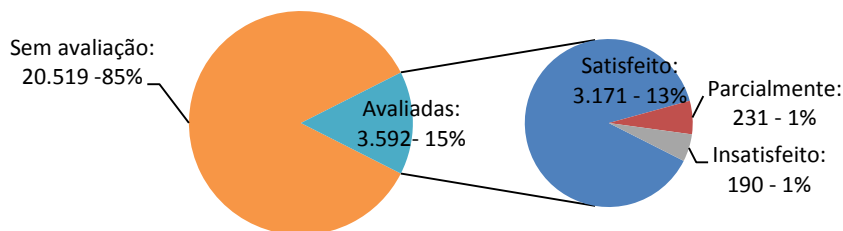


Fonte: Relatório da Ouvidoria

2.2 – Satisfação do usuário com o atendimento telefônico

▪ Telefone 127

Em um universo de 24.111 ligações atendidas, 3.592 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico.



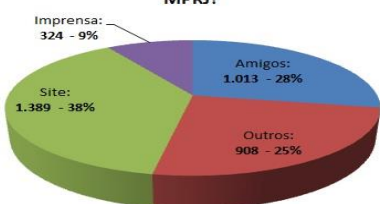
Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Julho	3.363	650	572	47	31
Agosto	4.215	815	718	56	41
Setembro	3.926	606	533	38	35
Outubro	4.283	576	507	41	28
Novembro	4.283	466	406	30	360
Dezembro	4.041	479	435	19	25
Total	24.111	3.592	3.171	231	190

2.3 – Satisfação do usuário com o atendimento eletrônico

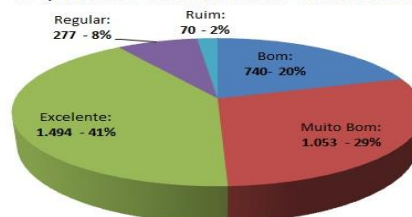
▪ Internet

Em um universo de 28.494 comunicações, 3.634 (34%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

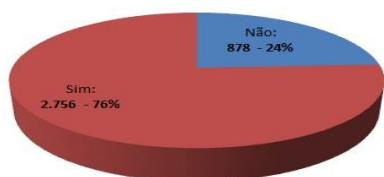
COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



O QUE ACHOU DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO?



TEM CONHECIMENTO QUE A SUA COMUNICAÇÃO TAMBÉM PODE SER FEITA PELO: TELEFONE 127



TEM CONHECIMENTO QUE A SUA COMUNICAÇÃO TAMBÉM PODE SER FEITA PELO: ATENDIMENTO PRESENCIAL

