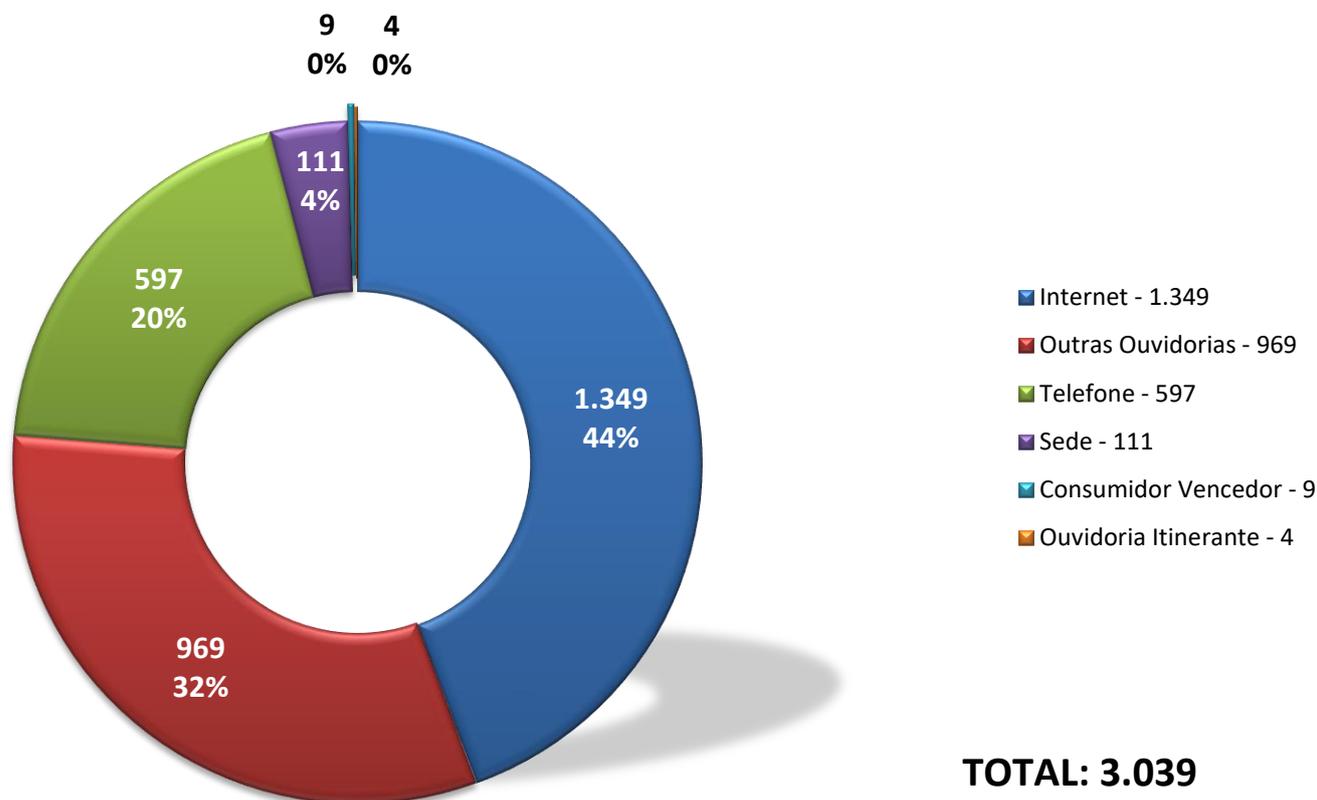
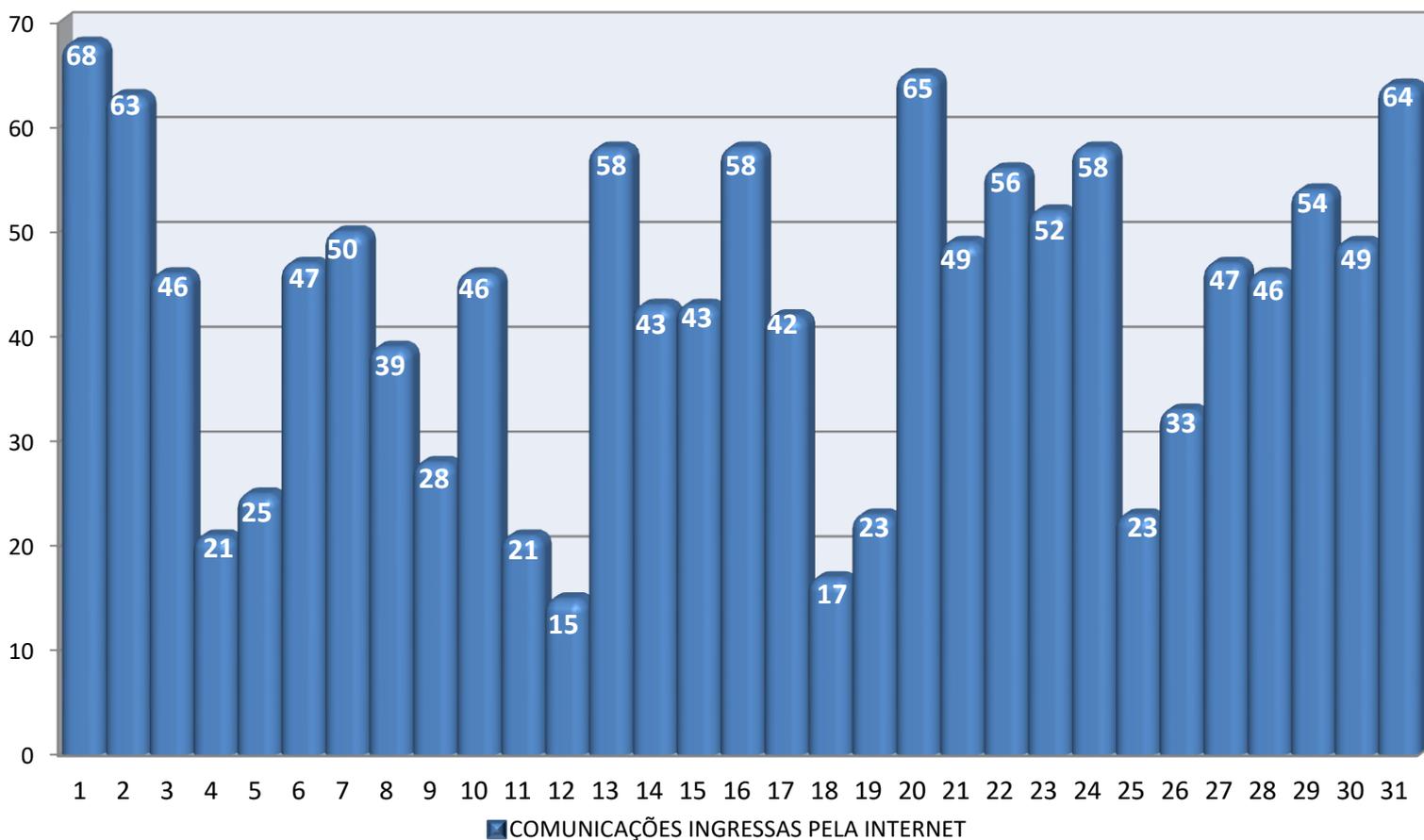


## ■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em agosto de 2018



Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



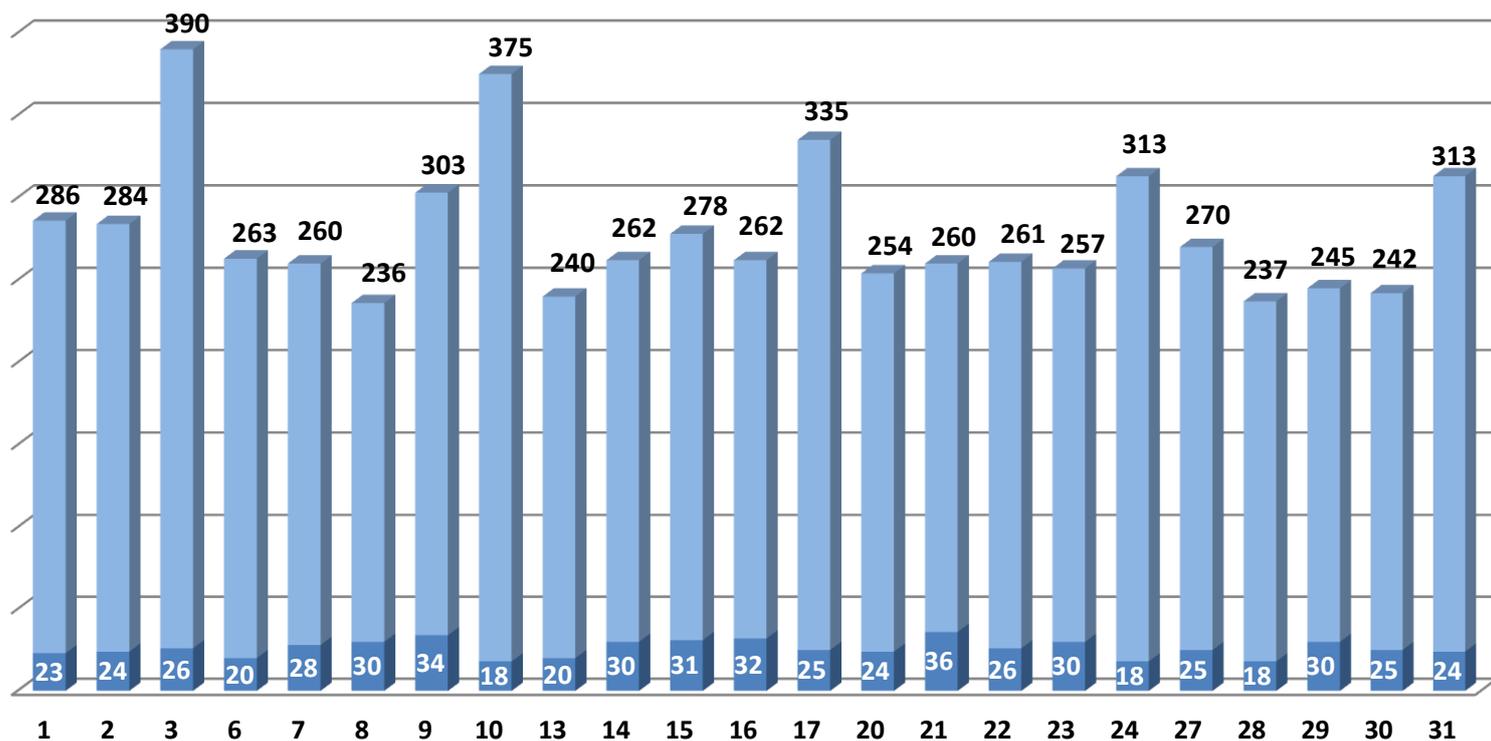
Total: **1.349**

Média Diária: ≈ **44**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em agosto de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.426**

Média Diária: **≈ 279**

Dias Úteis: **23**

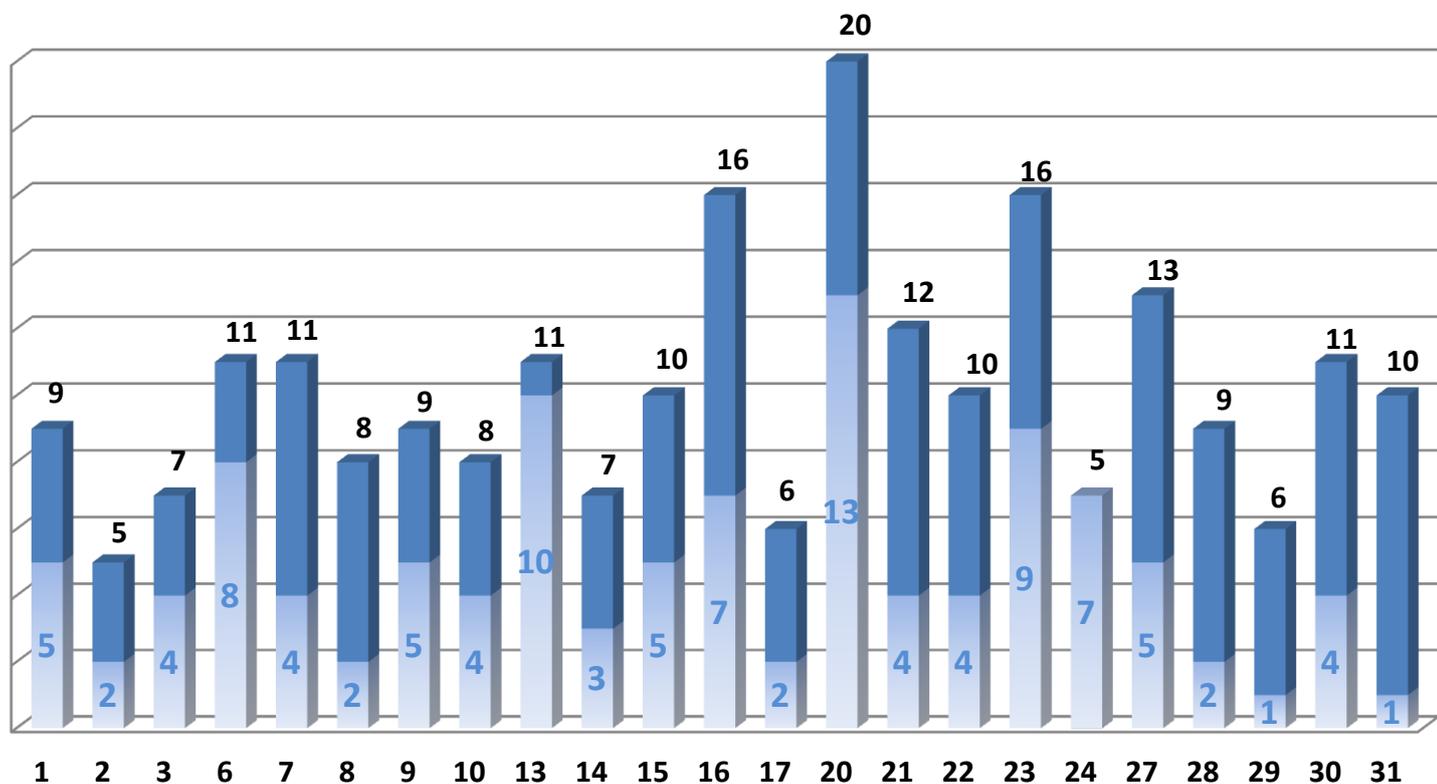
Total de Comunicações: **597**

Média Diária: **≈ 26**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

## ■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em julho de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **230**

Média Diária: **10**

Dias Úteis: **23**

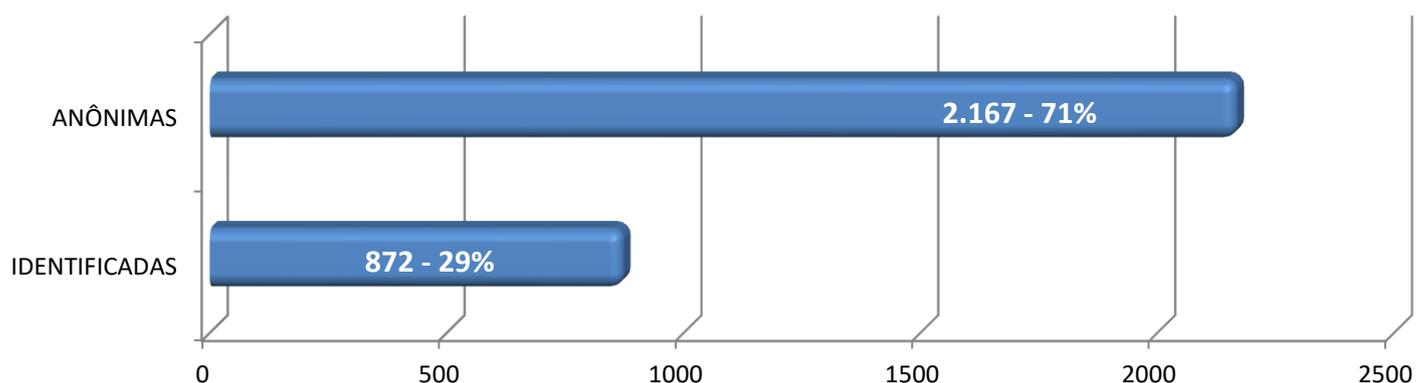
Total de Comunicações: **111**

Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

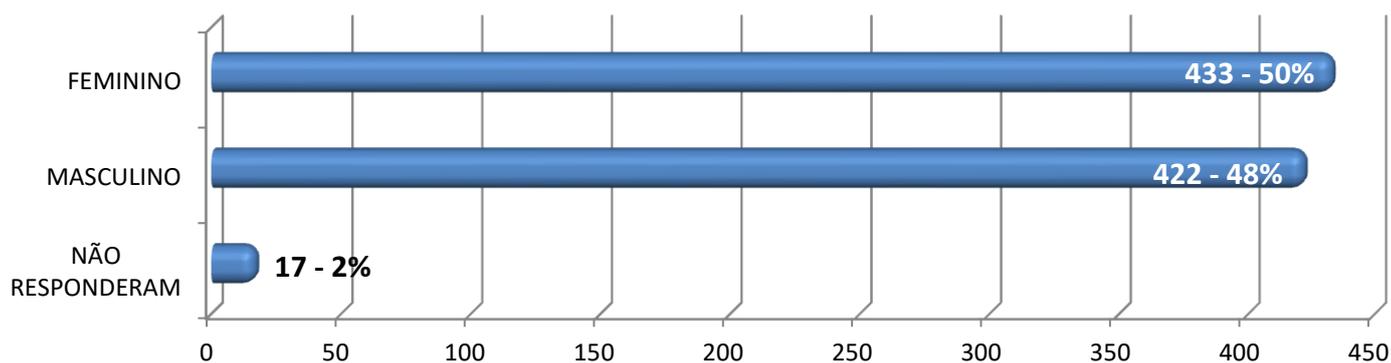
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de agosto de 2018**

### COMUNICAÇÕES



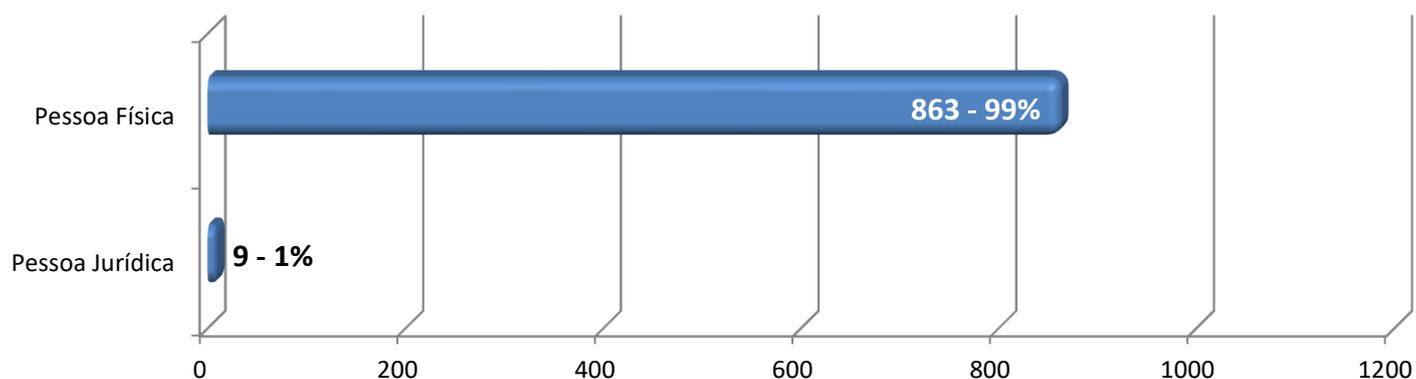
**TOTAL: 3.039**

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



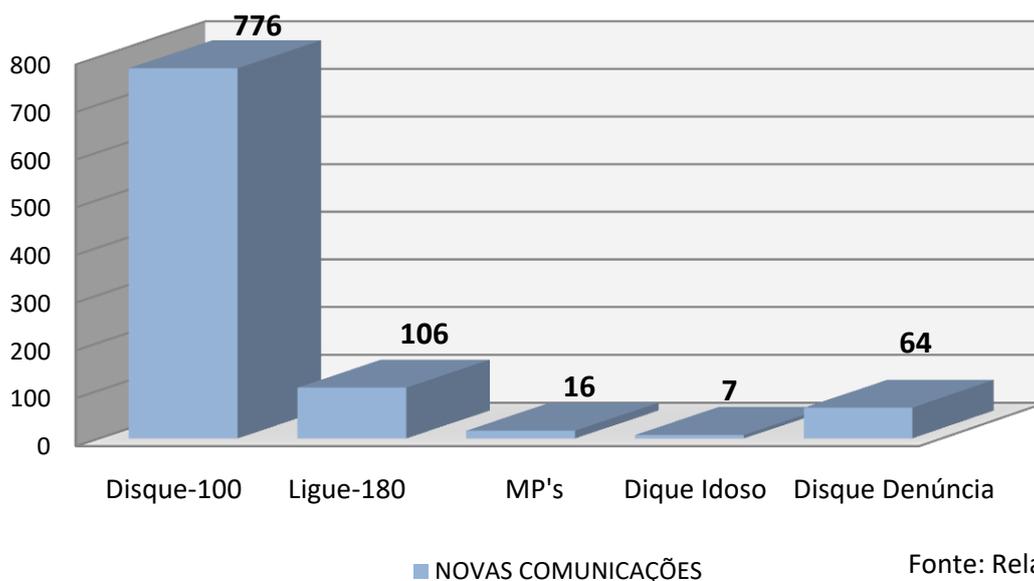
**TOTAL: 872**

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



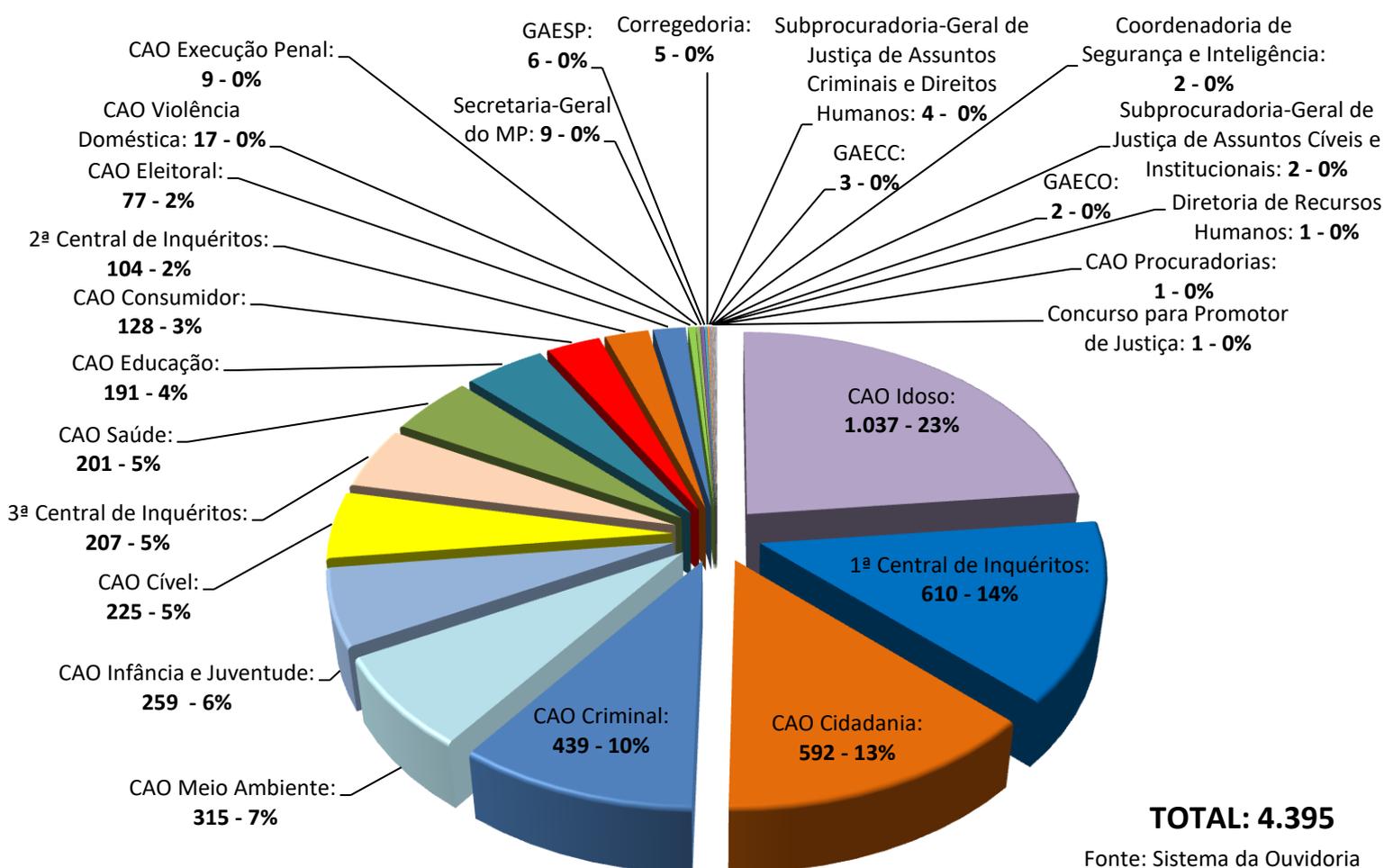
**TOTAL: 872**

## ■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em agosto de 2018



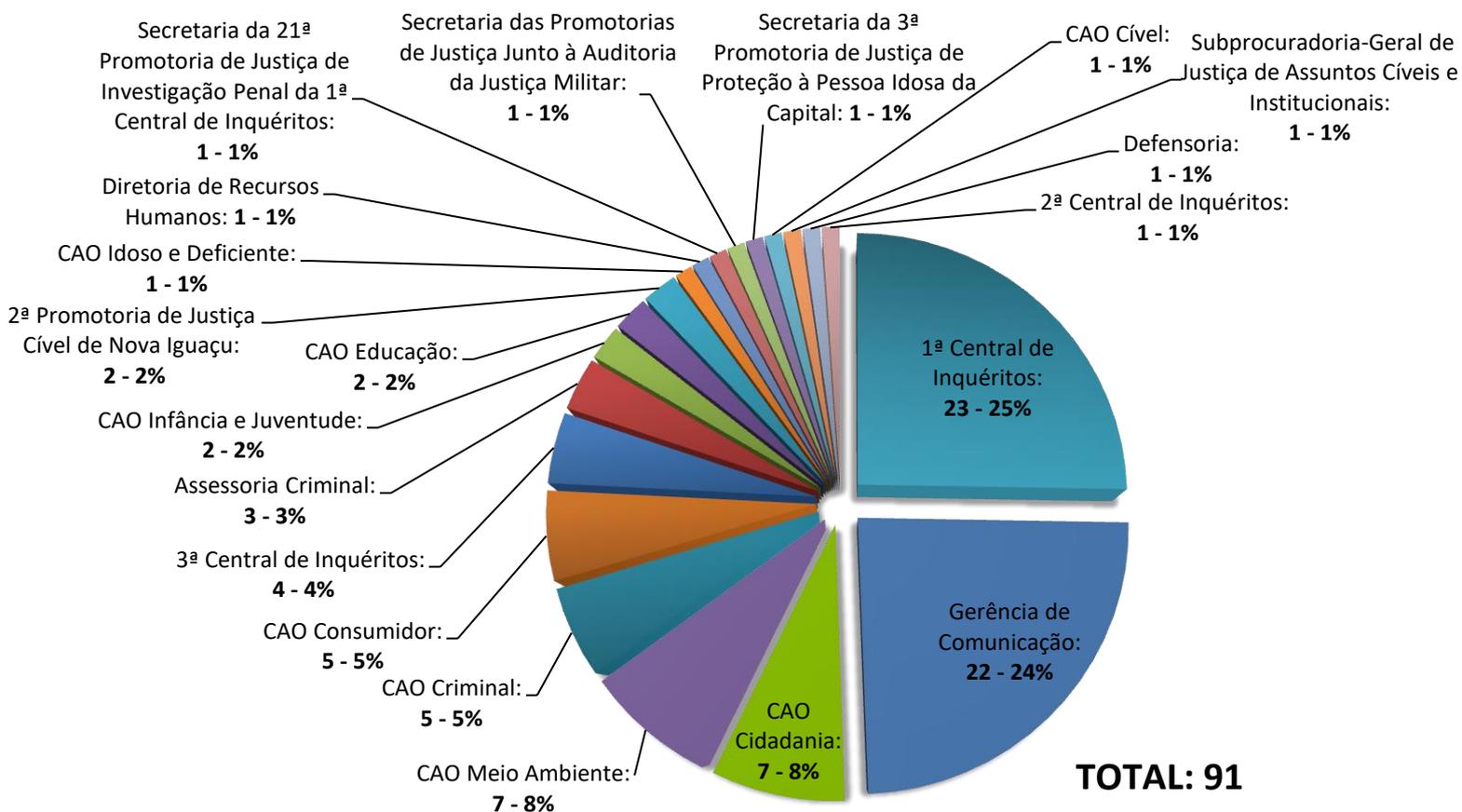
Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em agosto de 2018

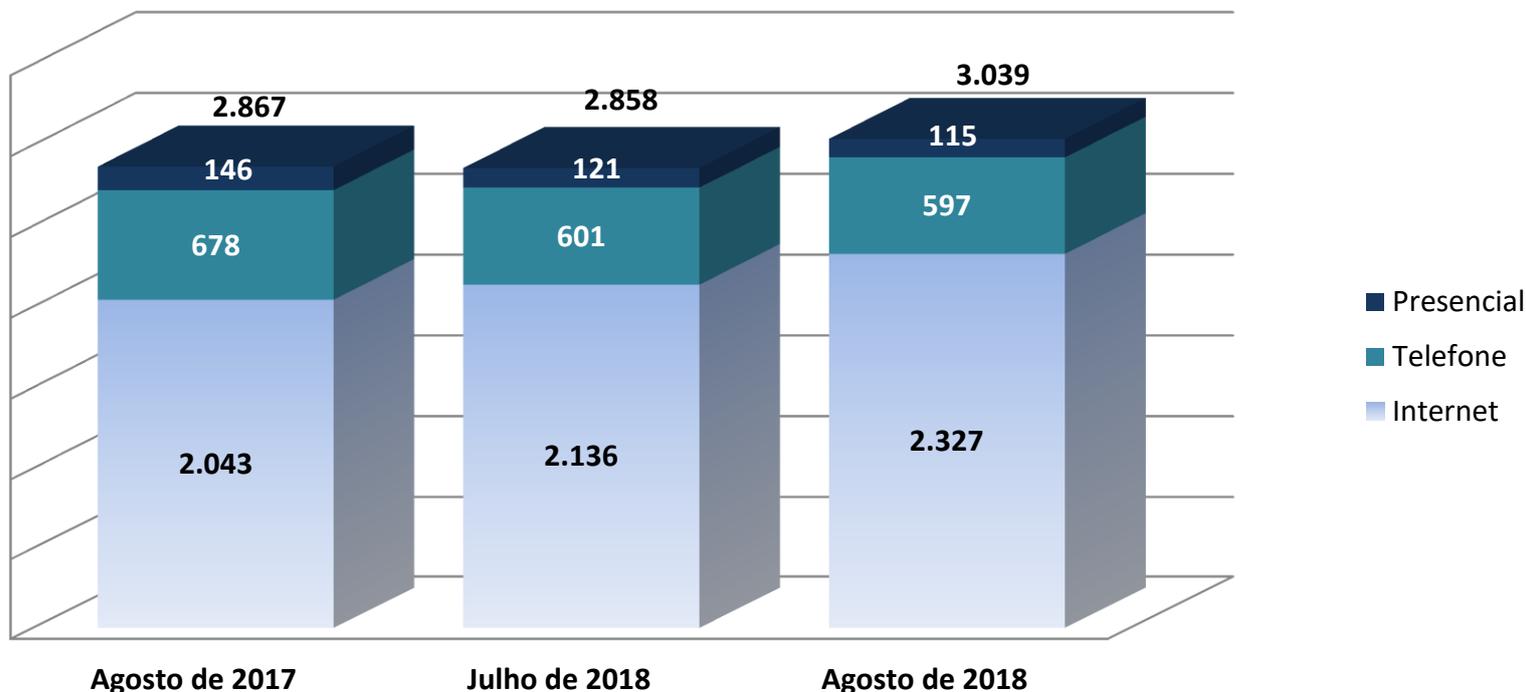


Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em agosto de 2018



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

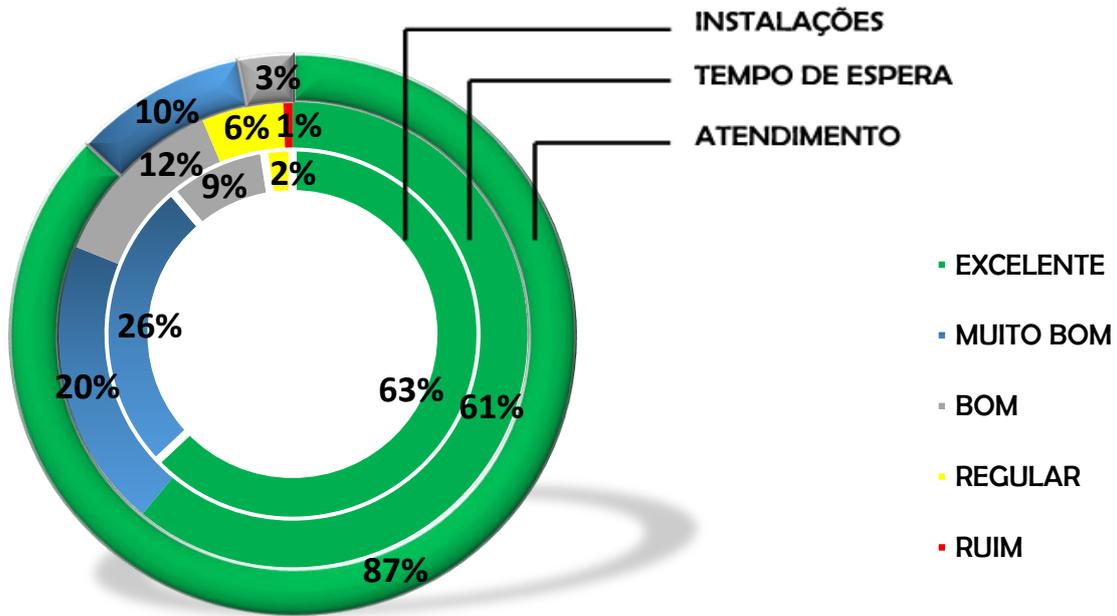


Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em agosto de 2018

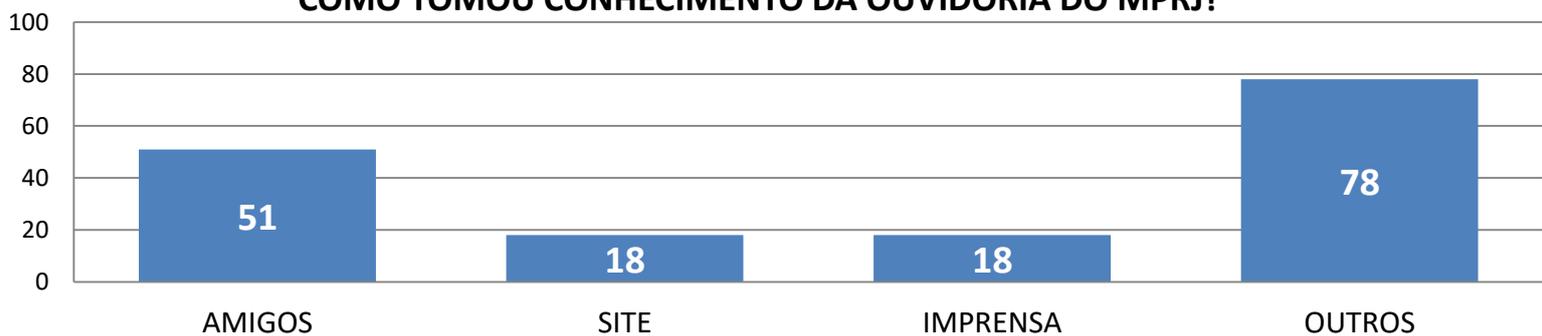
Em um universo de 230 atendimentos, 171 (74%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

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	102	EXCELENTE	97	EXCELENTE	140
MUITO BOM	42	MUITO BOM	32	MUITO BOM	16
BOM	14	BOM	20	BOM	5
REGULAR	4	REGULAR	9	REGULAR	0
RUIM	0	RUIM	1	RUIM	0



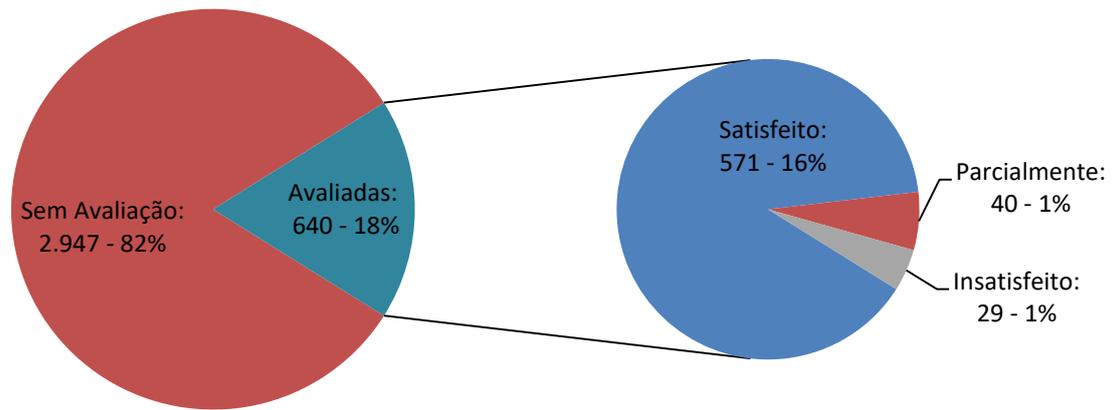
Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



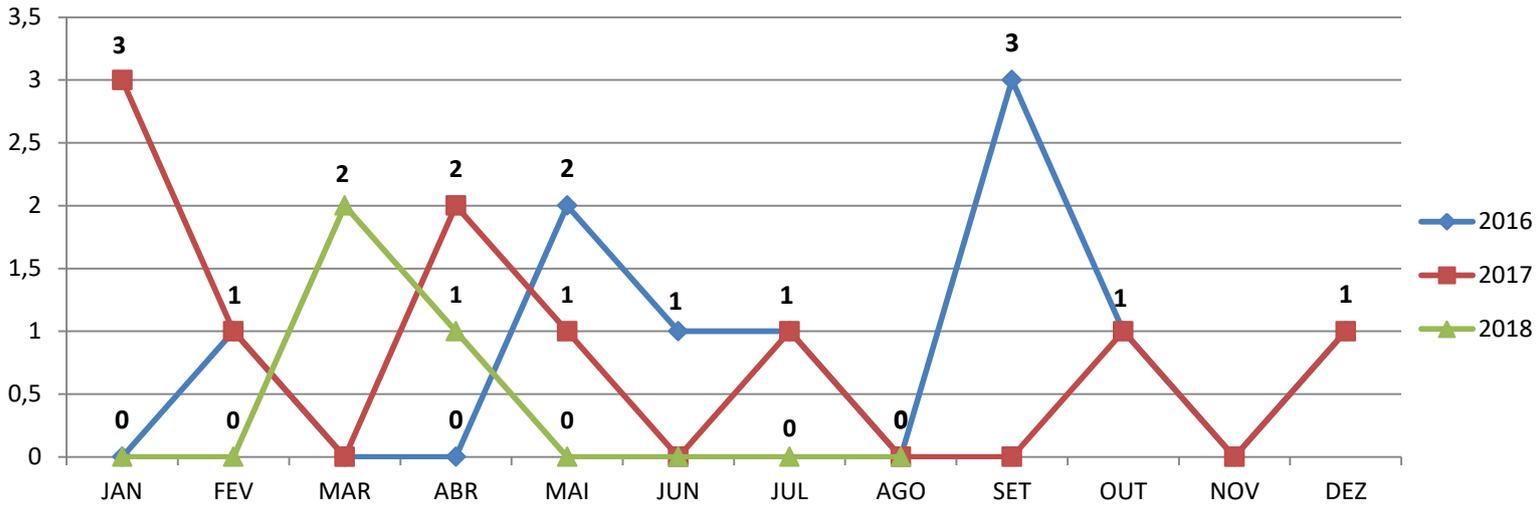
Fonte: Relatório da Ouvidoria

**Em um universo de 3.587 atendimentos, 640 (18%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial**



## ■ Estatística de consumo de material atualizada em agosto de 2018

### TONER



Total 2016: **10**

Total 2017: **10**

Total 2018: **3**

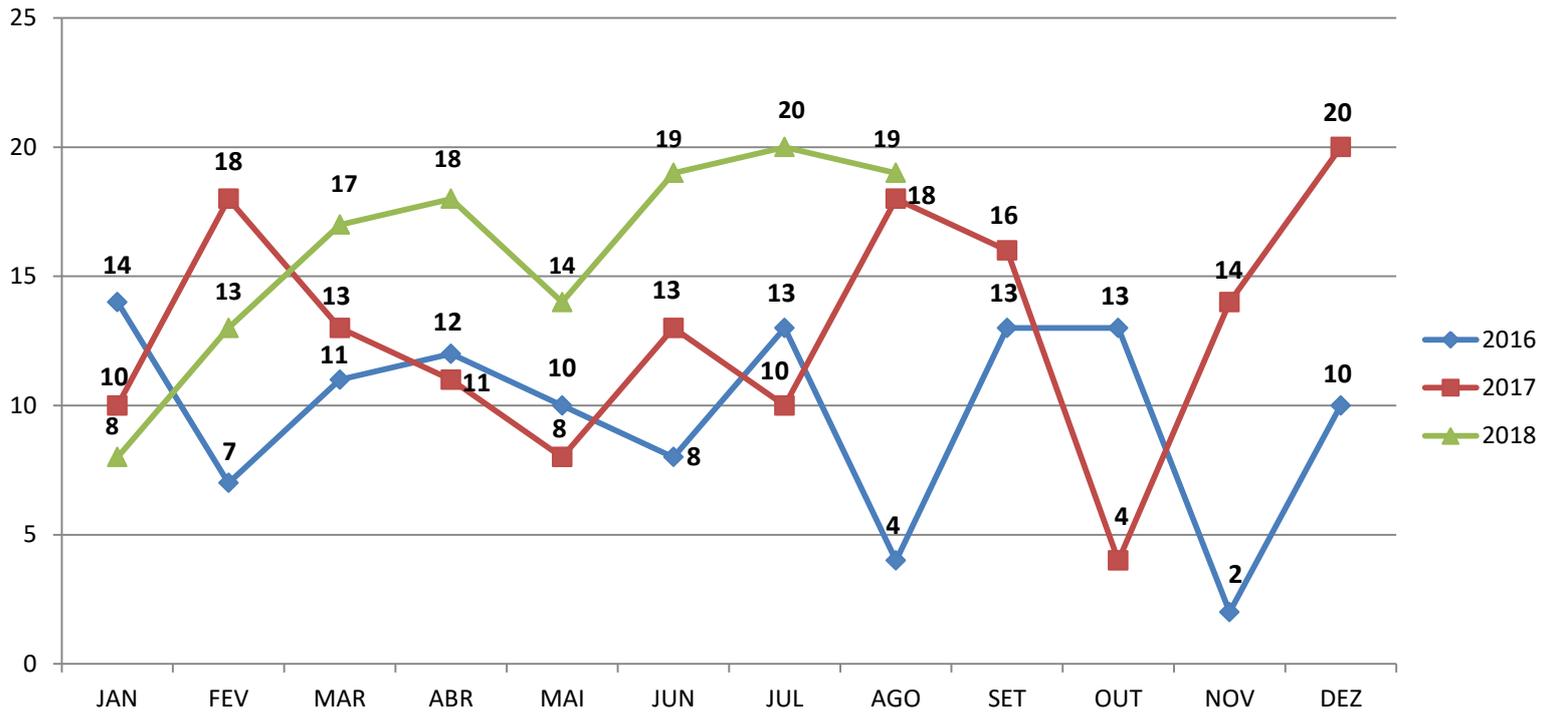
Média Mensal: **≈ 0,8**

Média Mensal: **≈ 0,8**

Média Mensal: **≈ 0,4**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

### RESMA A4



Total 2016: **117**

Total 2017: **155**

Total 2018: **128**

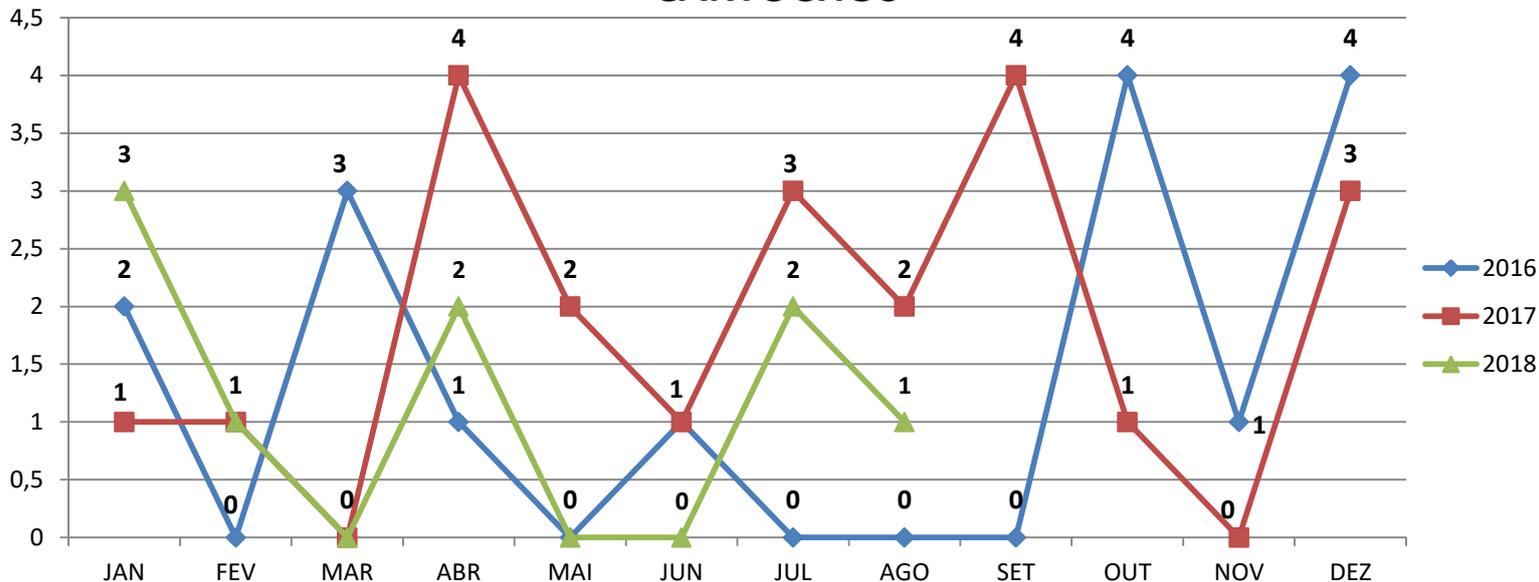
Média Mensal: **≈ 9,7**

Média Mensal: **≈ 12,9**

Média Mensal: **16**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

## CARTUCHOS



Total 2016: **16**

Total 2017: **22**

Total 2018: **9**

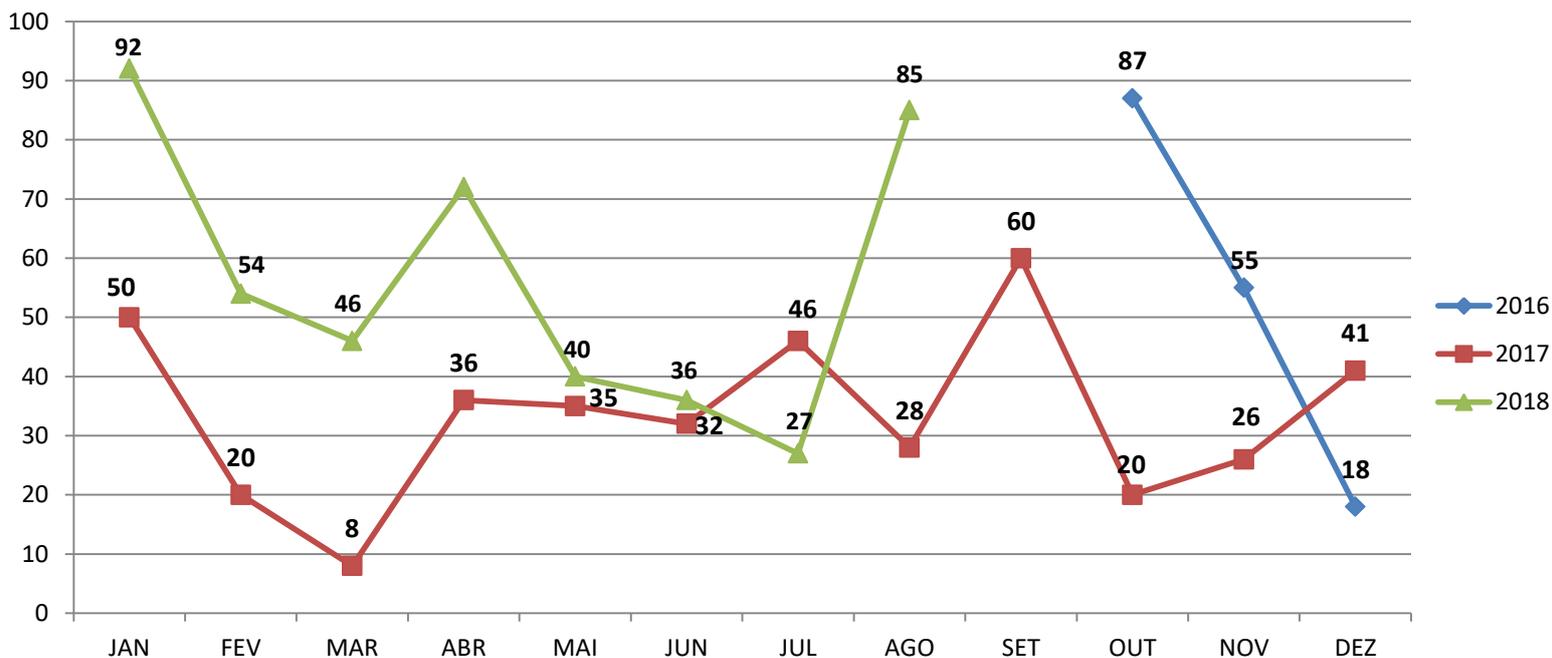
Média Mensal: **≈ 1,3**

Média Mensal: **≈ 1,8**

Média Mensal: **≈ 1,1**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

## CAPA DE PROCESSO



Total 2016: **160**

Total 2017: **402**

Total 2018: **452**

Média Mensal: **≈ 53,3**

Média Mensal: **≈ 33,5**

Média Mensal: **≈ 64,5**

Fonte: Relatório da Ouvidoria