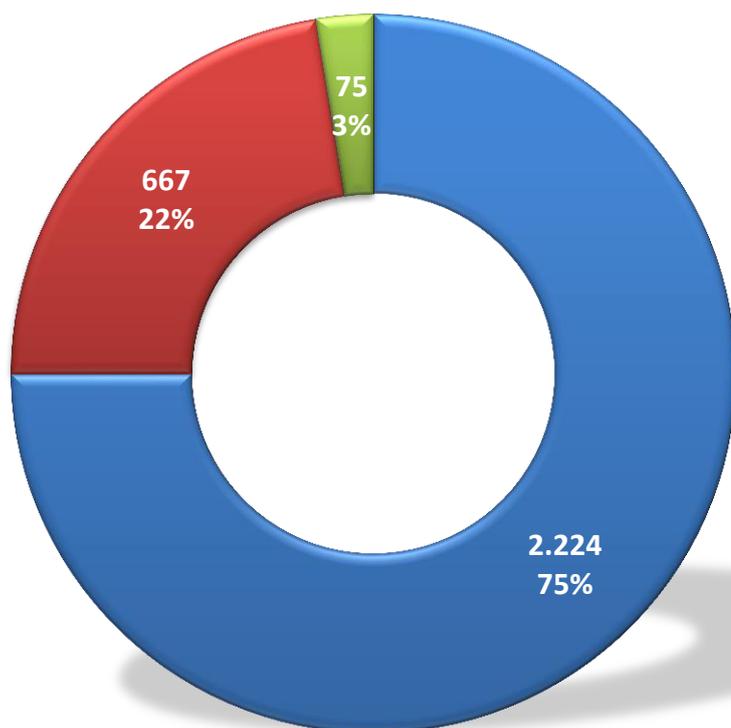


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em dezembro de 2016

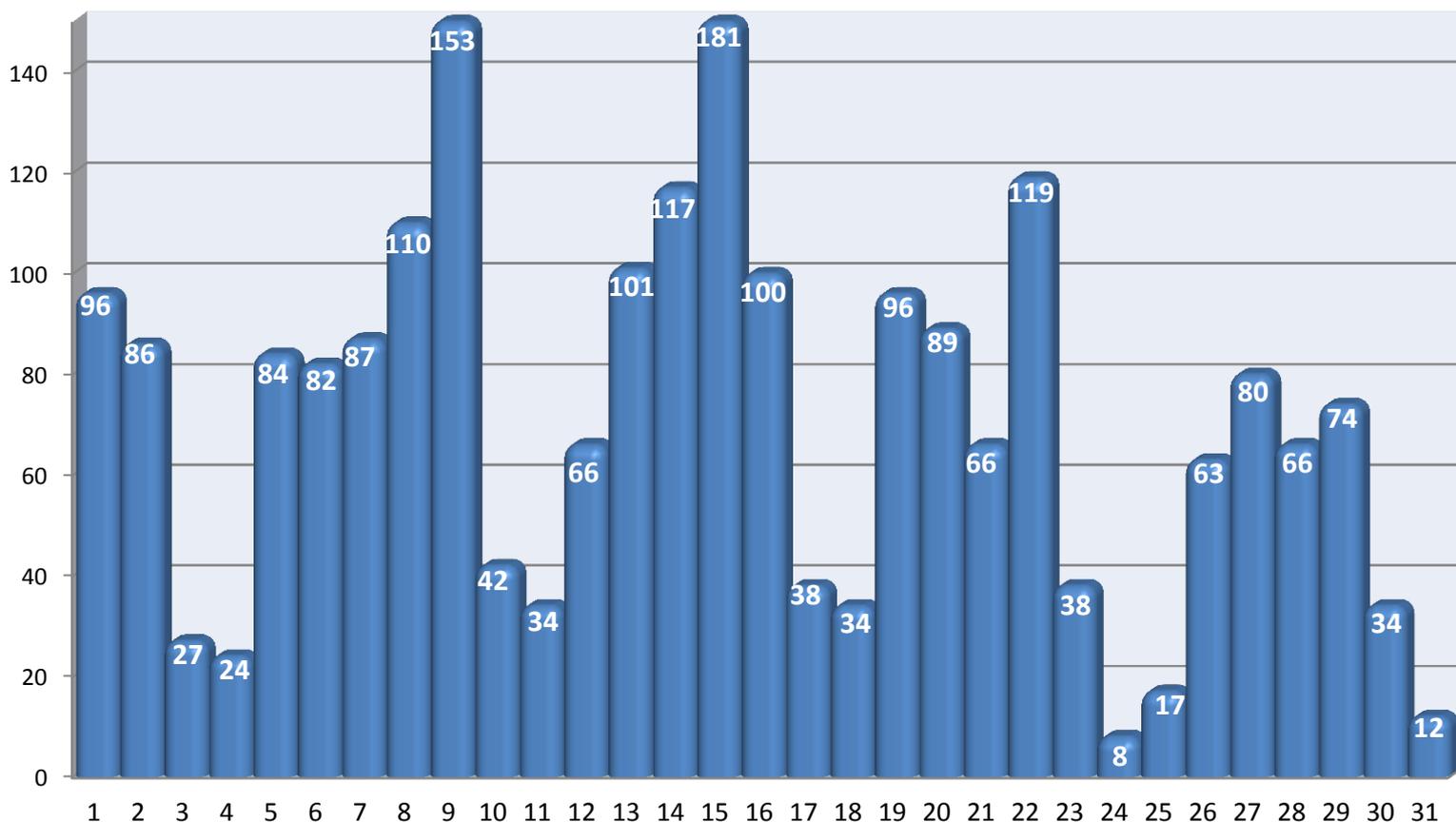


■ Internet - 2.224
 ■ Telefone - 667
 ■ Sede - 75

TOTAL: 2.966

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em dezembro de 2016



Total: **2.224**

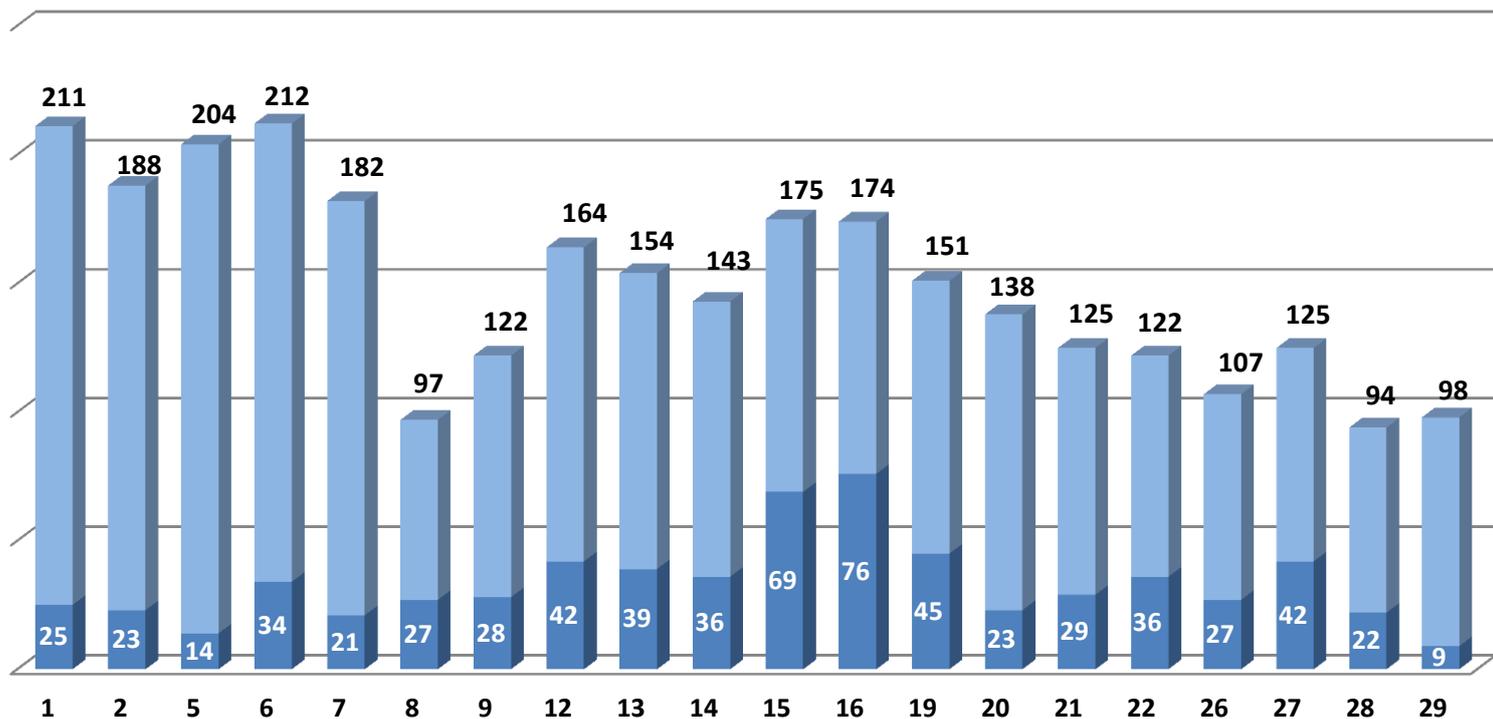
Média Diária: **≈ 72**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em dezembro de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **2.986**

Média Diária: **≈ 149**

Dias Úteis: **20**

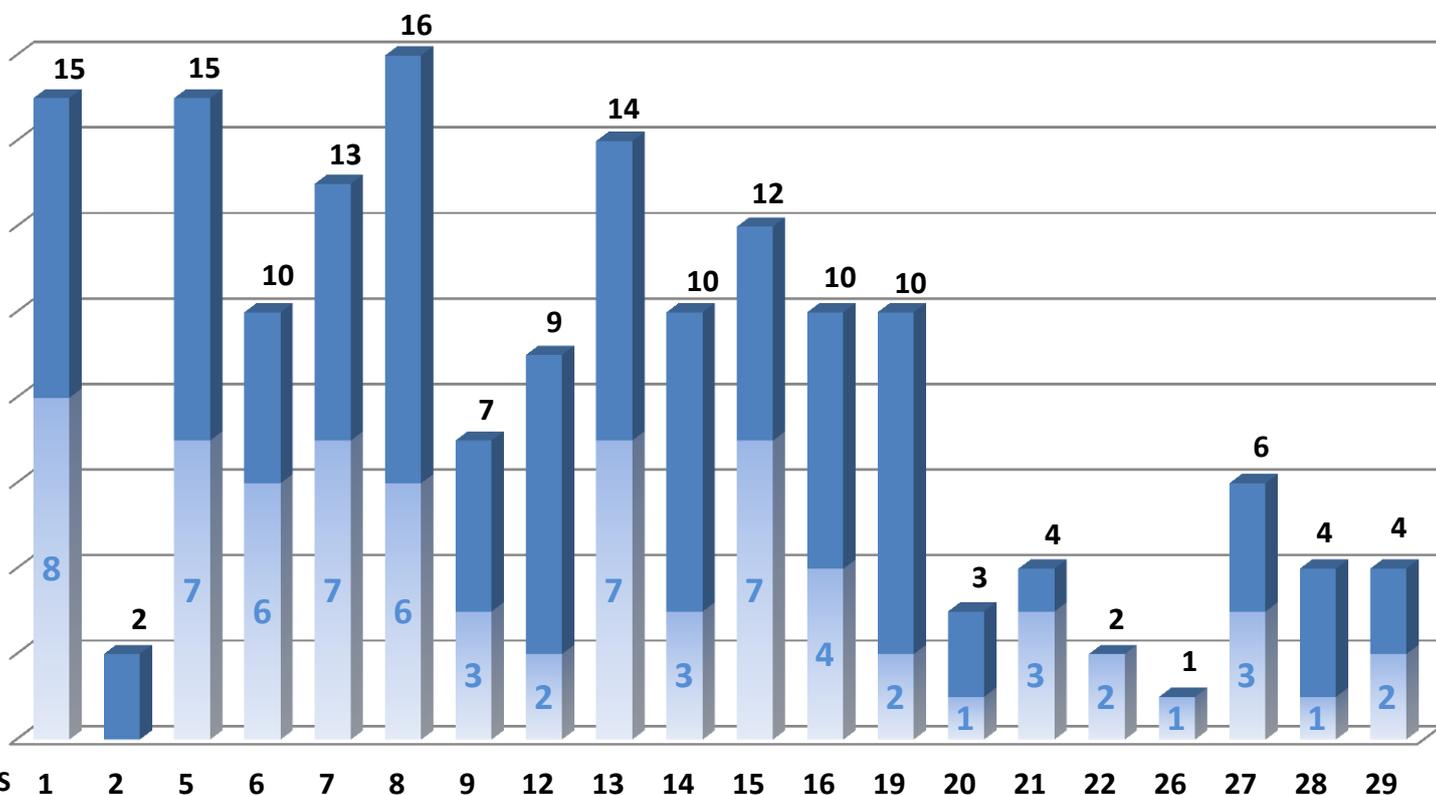
Total de Comunicações: **667**

Média Diária: **≈ 33**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em dezembro de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **150**

Média Diária: **≈ 8**

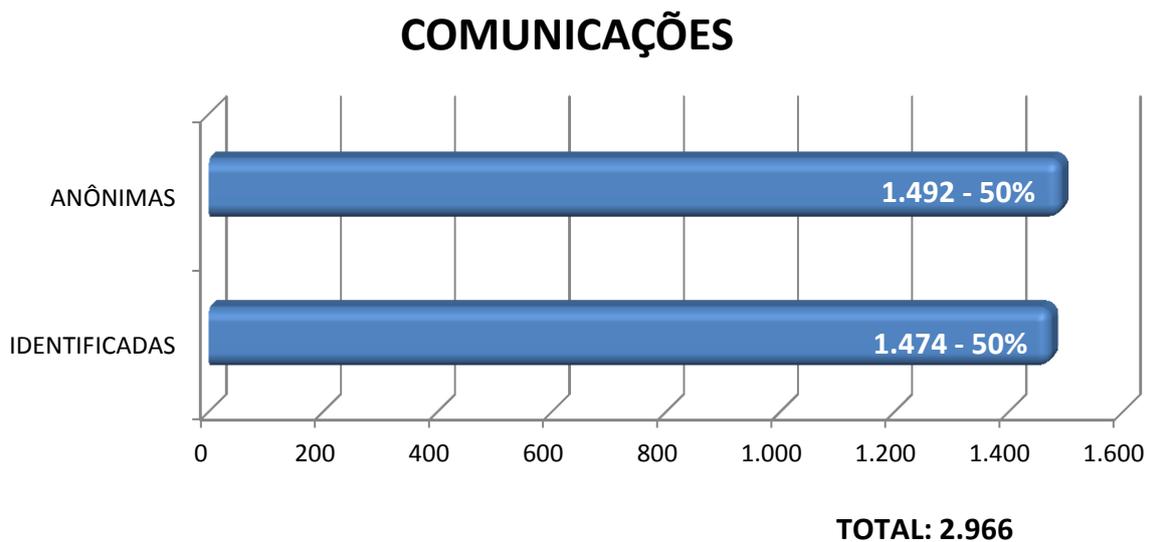
Dias Úteis: **20**

Total de Comunicações: **75**

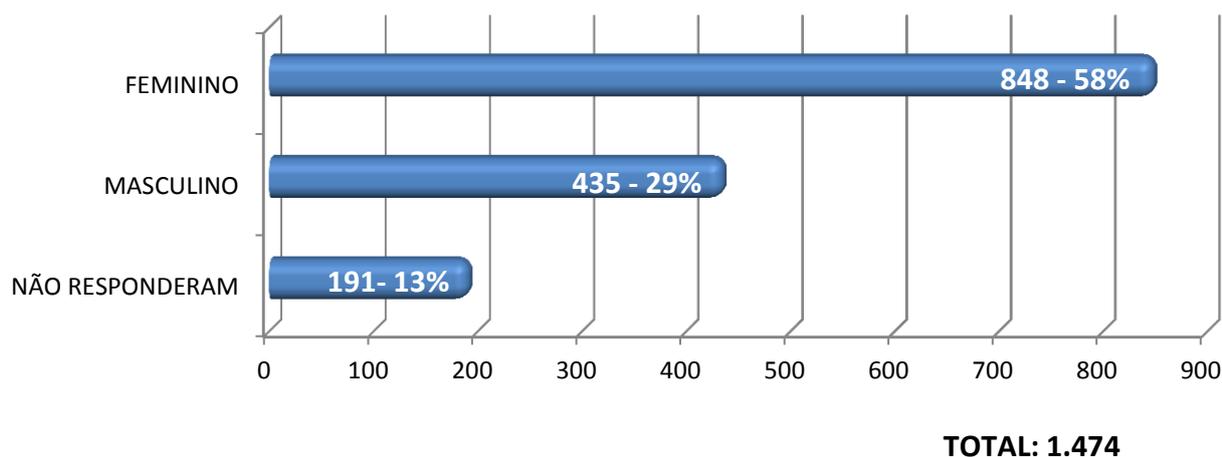
Média Diária: **≈ 4**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

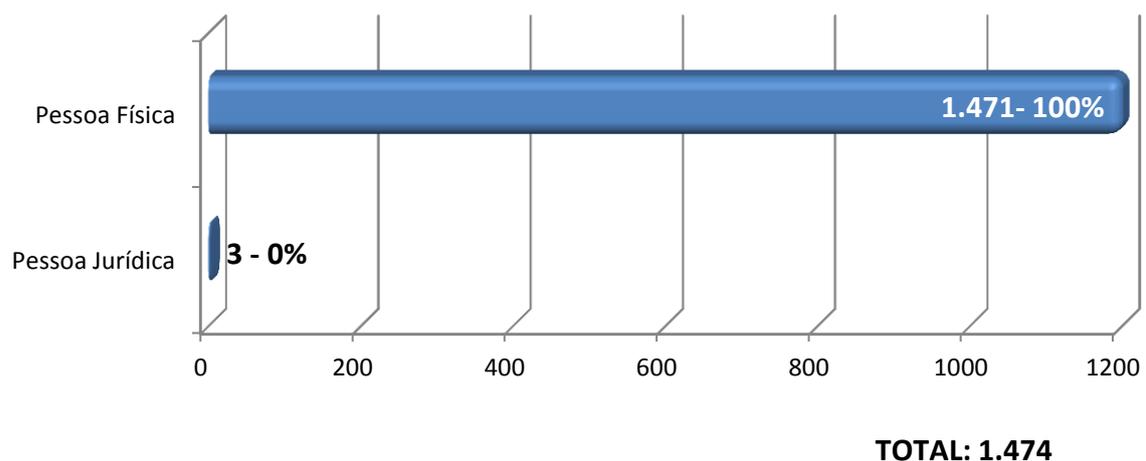
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de dezembro de 2016**



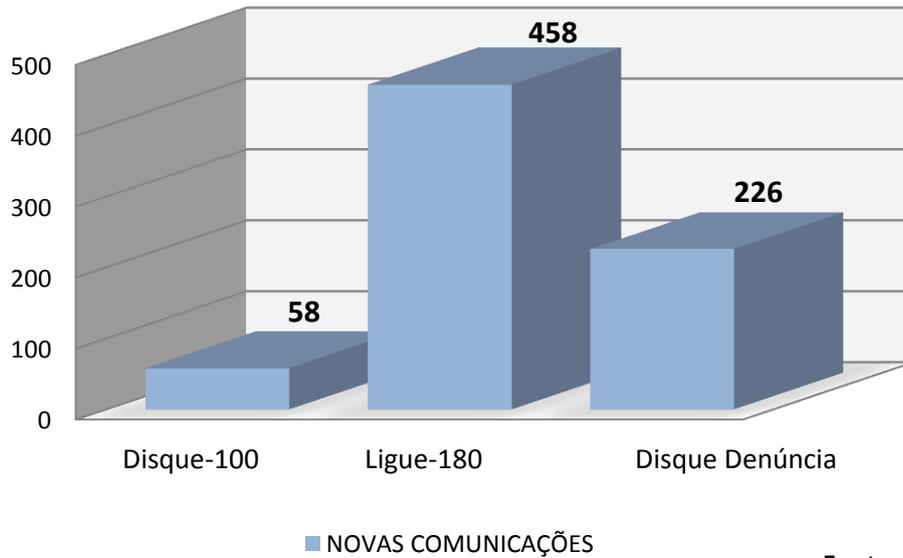
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de dezembro de 2016**



- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de dezembro de 2016**

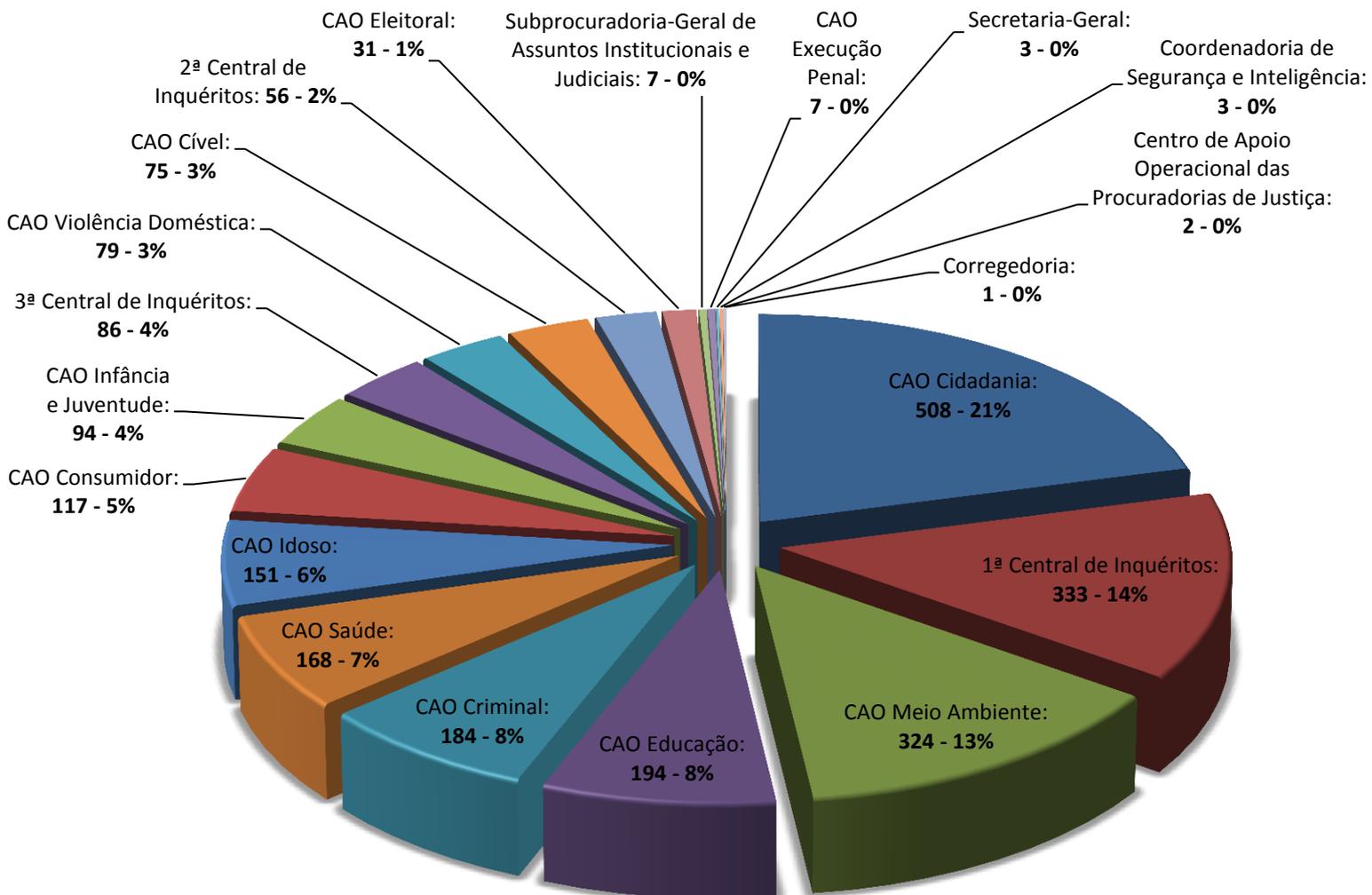


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em dezembro de 2016**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

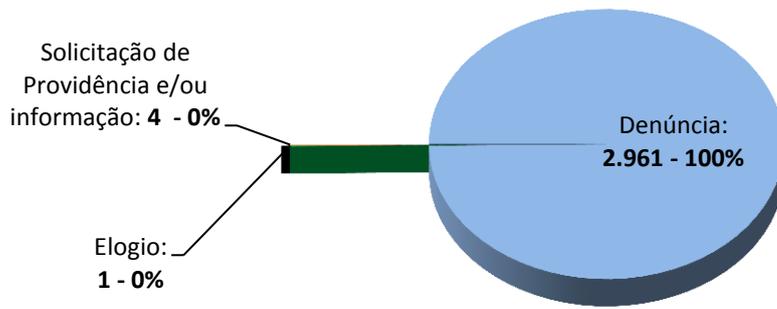
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em dezembro de 2016**



TOTAL: 2.423

Fonte: Sistema da Ouvidoria

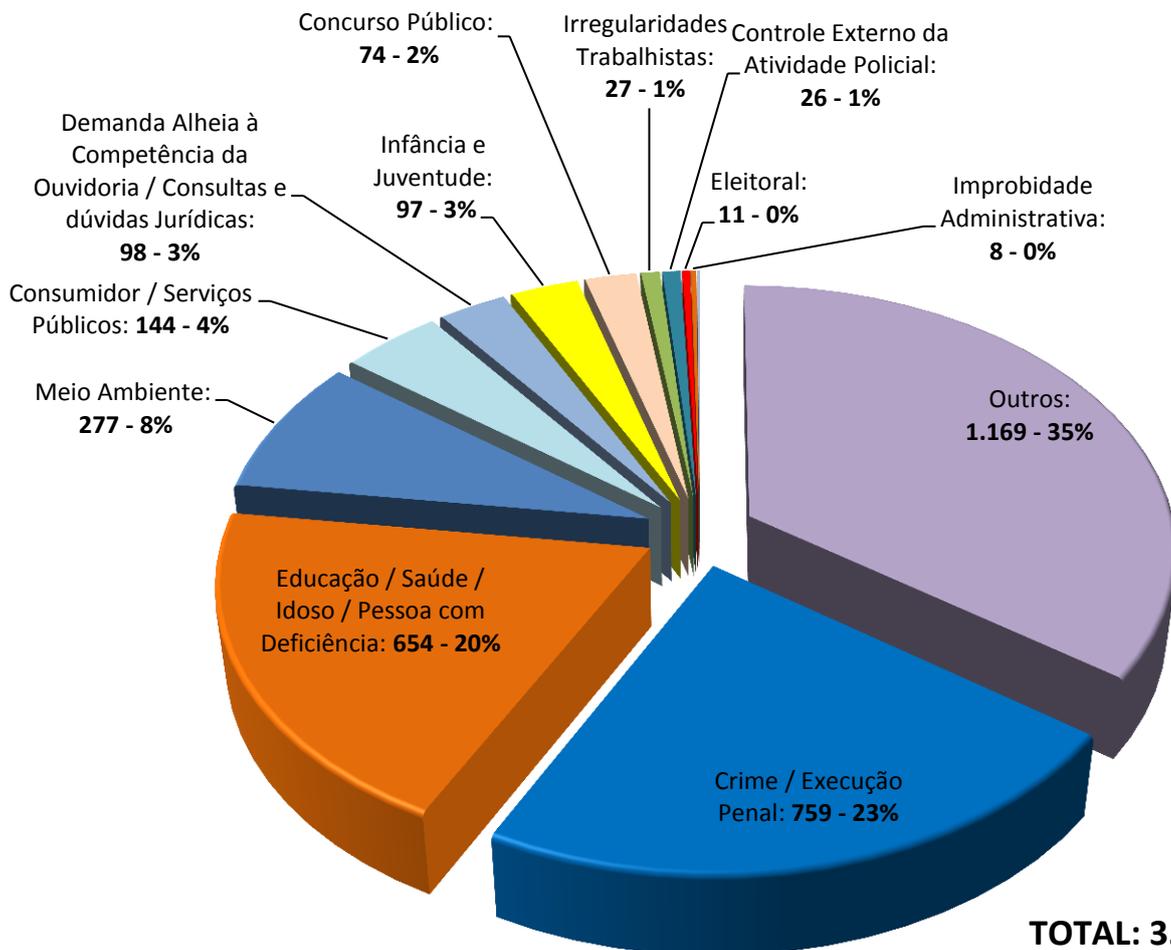
■ Estatística de comunicações por classes em dezembro de 2016



TOTAL: 2.966

Fonte: Sistema da Ouvidoria

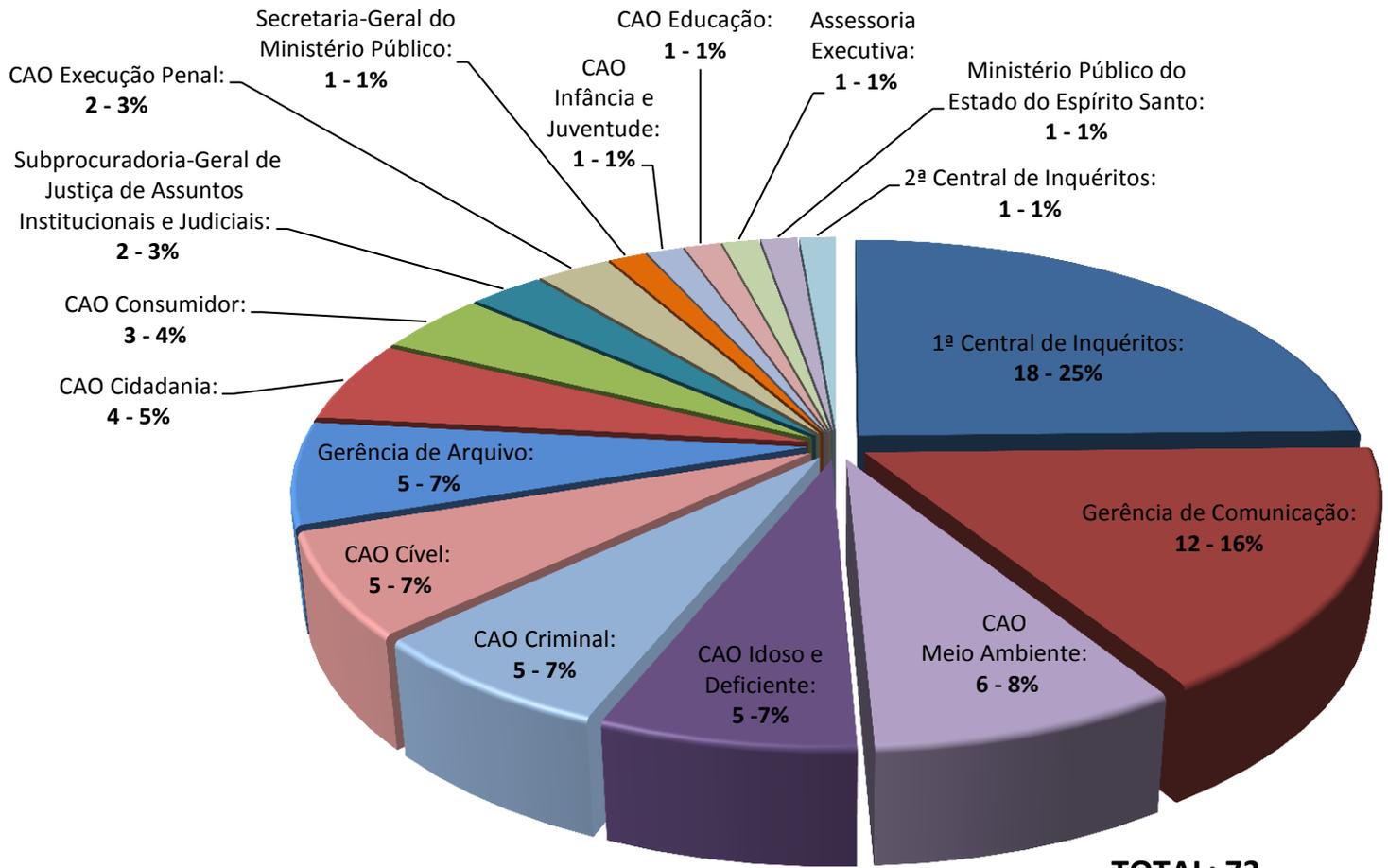
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em dezembro de 2016



TOTAL: 3.348

Fonte: Sistema da Ouvidoria

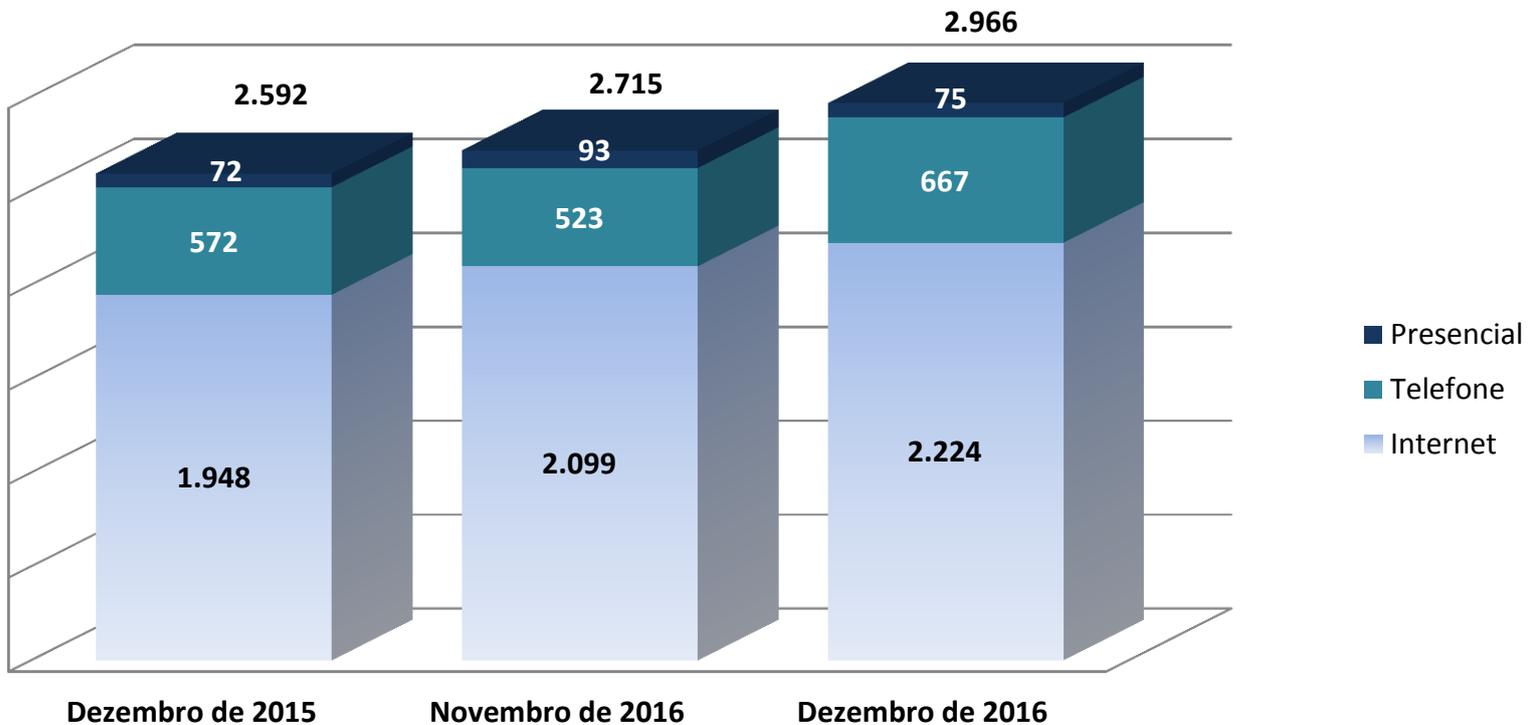
Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em dezembro de 2016



TOTAL: 73

Fonte: Relatório da Ouvidoria

Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2015



Fonte: Sistema da Ouvidoria

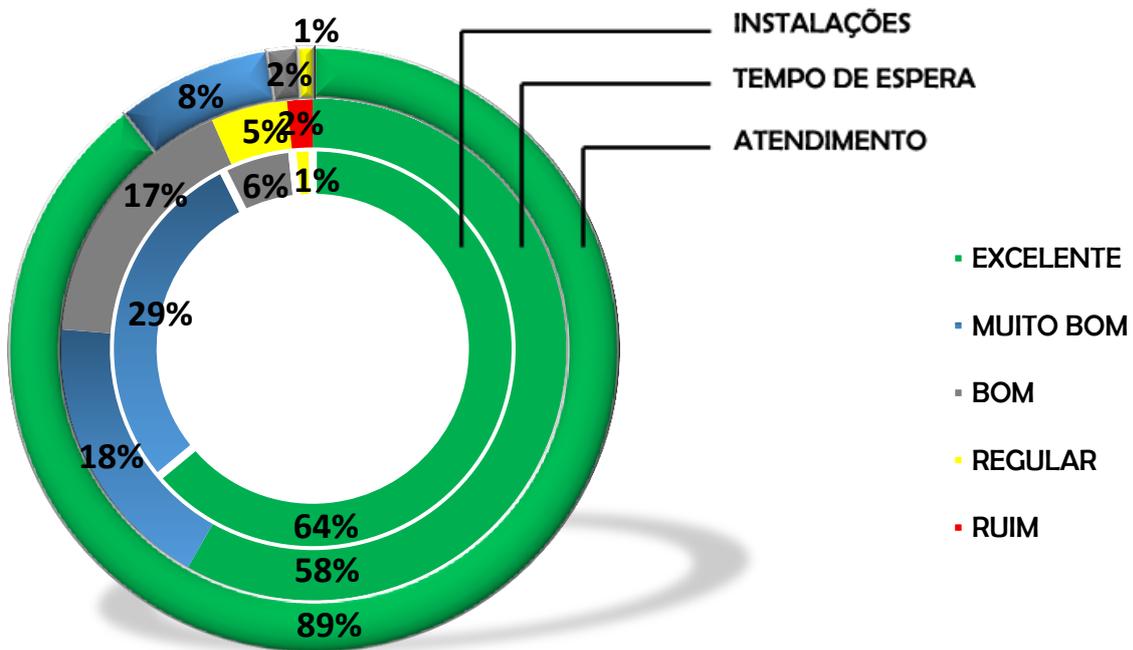
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em dezembro de 2016

Em um universo de 150 atendimentos, 122 (81%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	78
MUITO BOM	35
BOM	7
REGULAR	2
RUIM	0

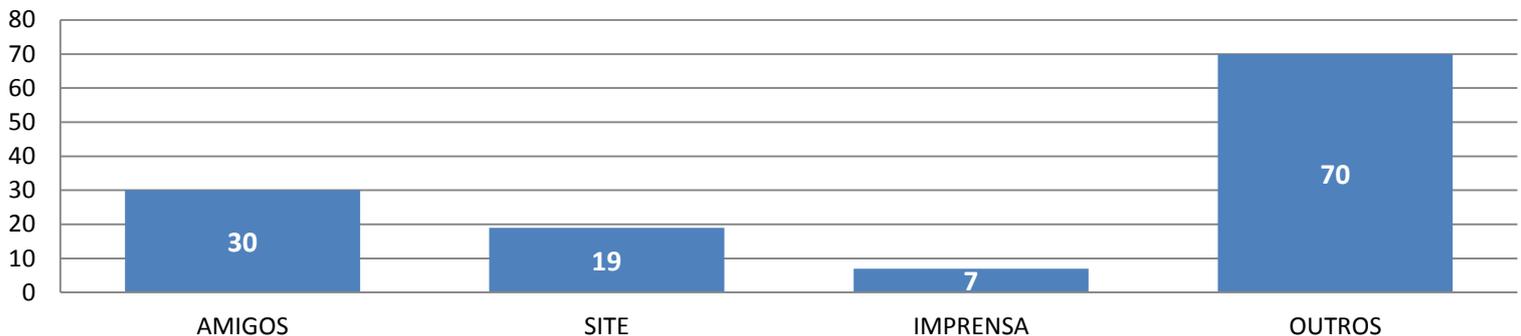
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	71
MUITO BOM	22
BOM	21
REGULAR	6
RUIM	2

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	109
MUITO BOM	10
BOM	2
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria