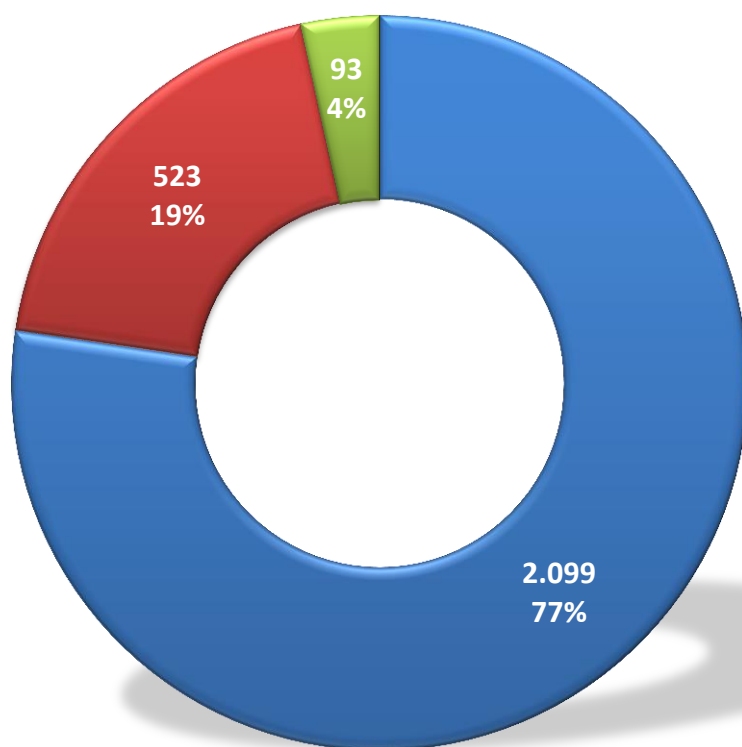


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em novembro de 2016

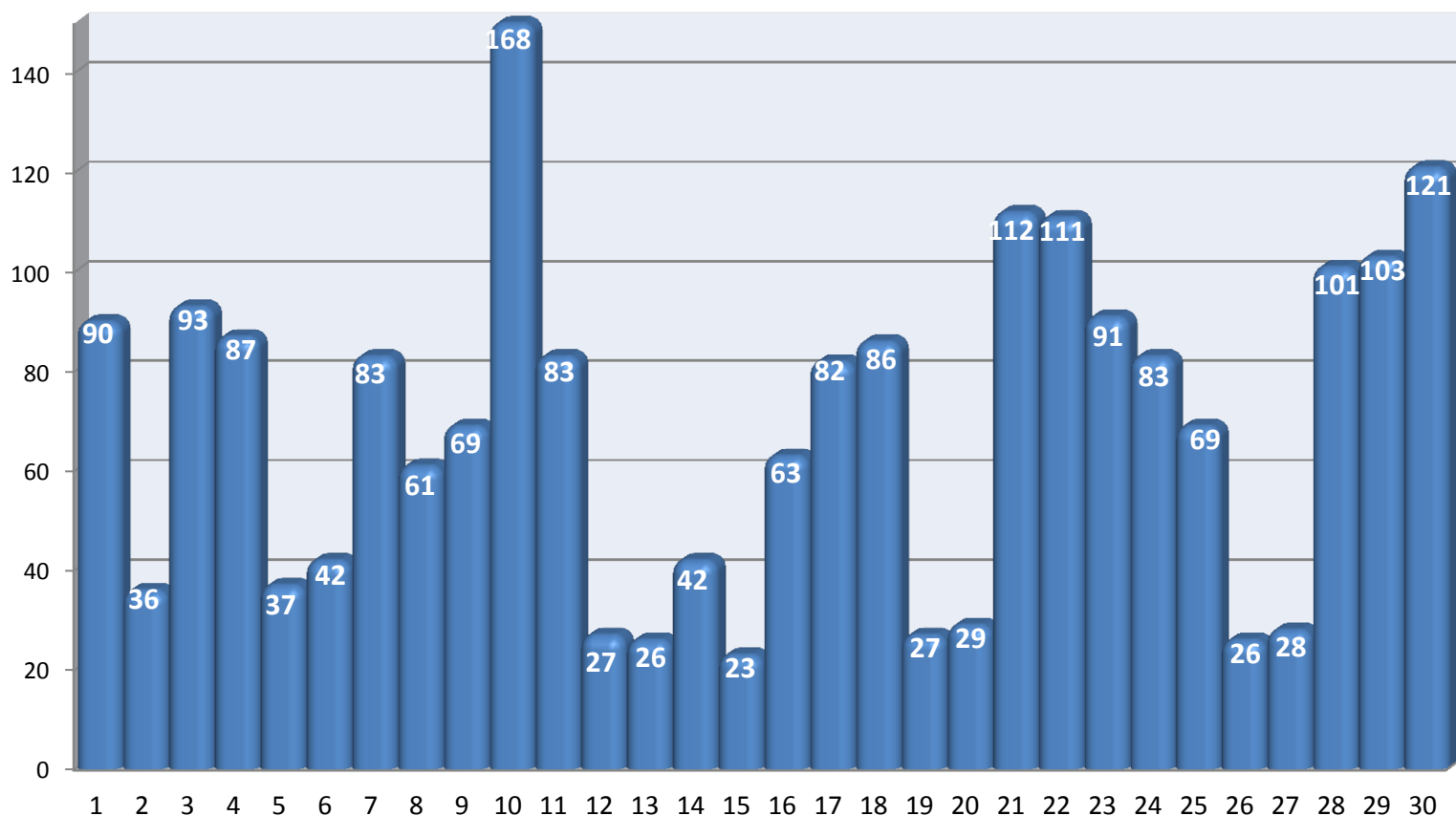


■ Internet - 2.099
 ■ Telefone - 523
 ■ Sede - 93

TOTAL: 2.715

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



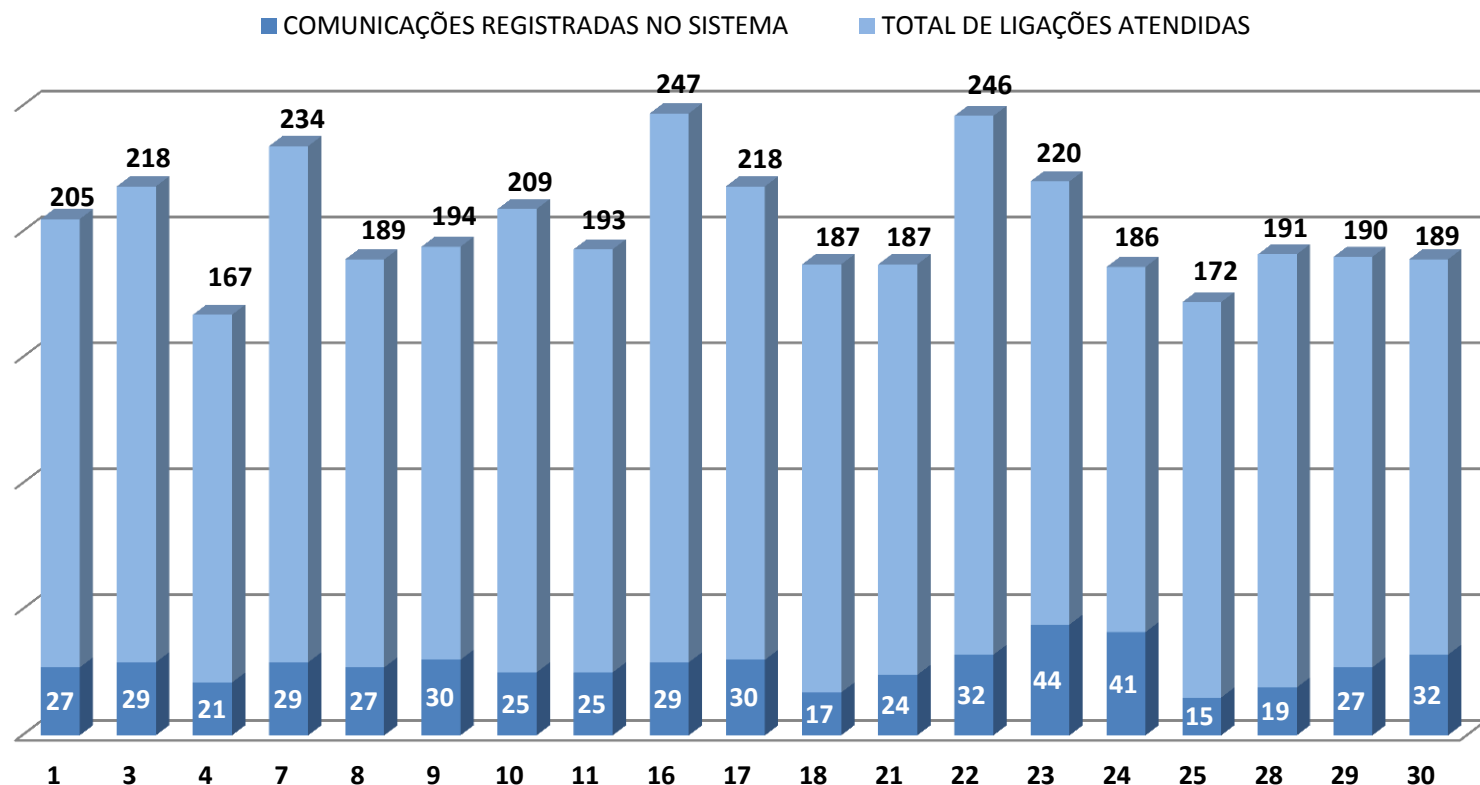
Total: **2.099**

Média Diária: **≈ 70**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em novembro de 2016



Total de Ligações: **3.842**

Média Diária: **202**

Dias Úteis: **19**

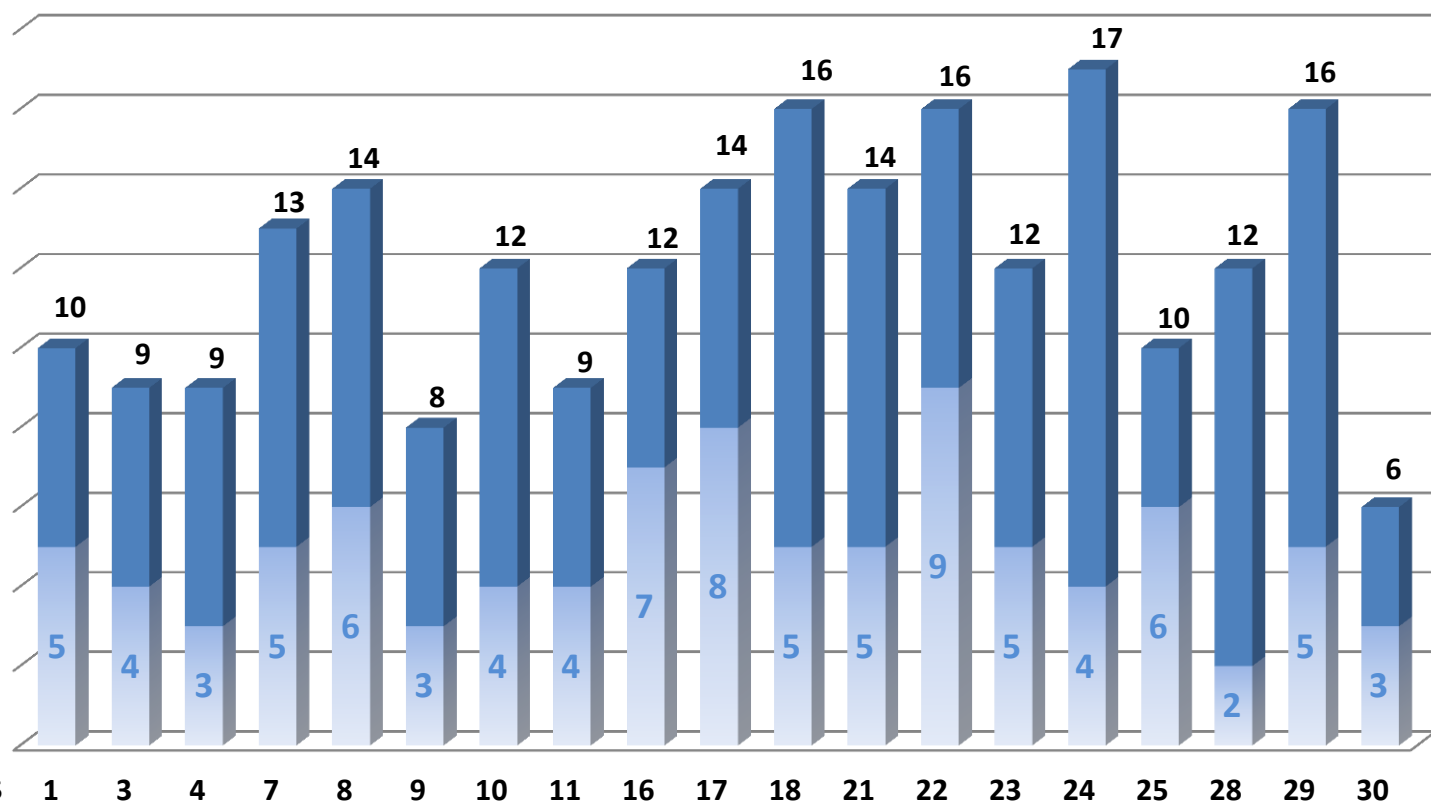
Total de Comunicações: **523**

Média Diária: **≈ 27**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **229**

Média Diária: **≈ 12**

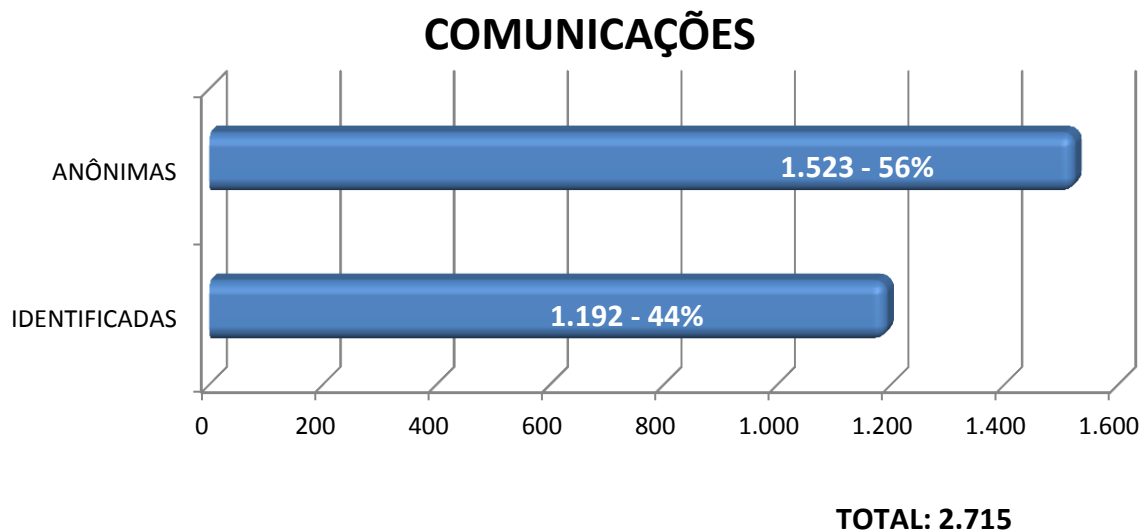
Dias Úteis: **19**

Total de Comunicações: **93**

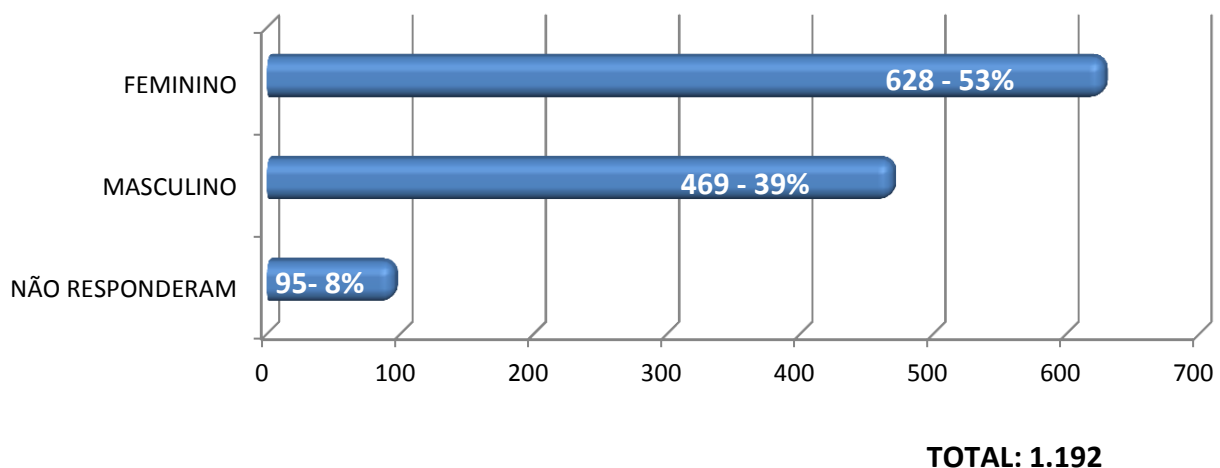
Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

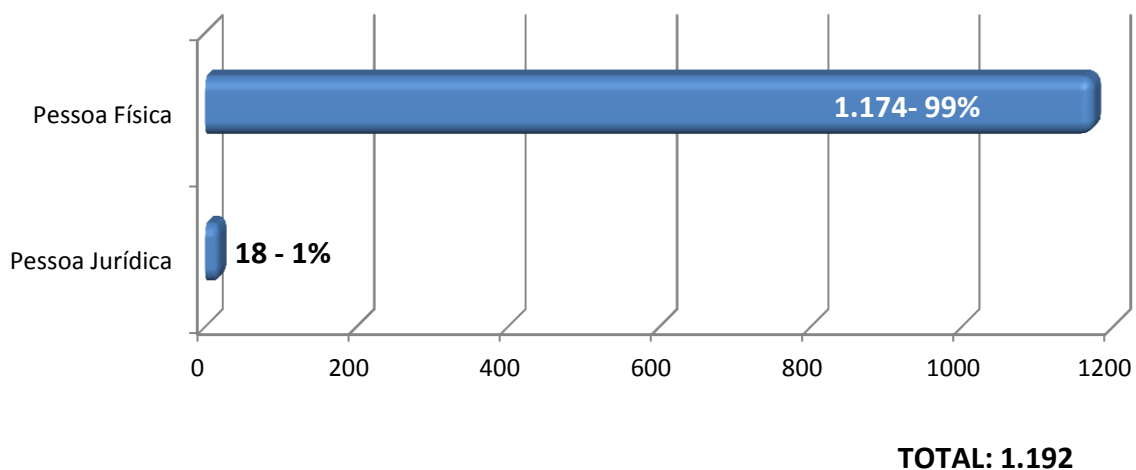
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de novembro de 2016**



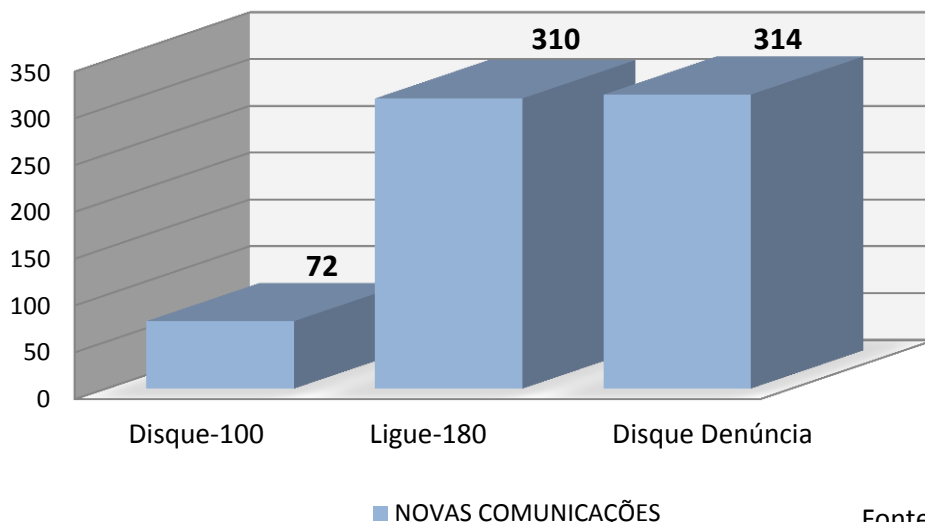
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de novembro de 2016**



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

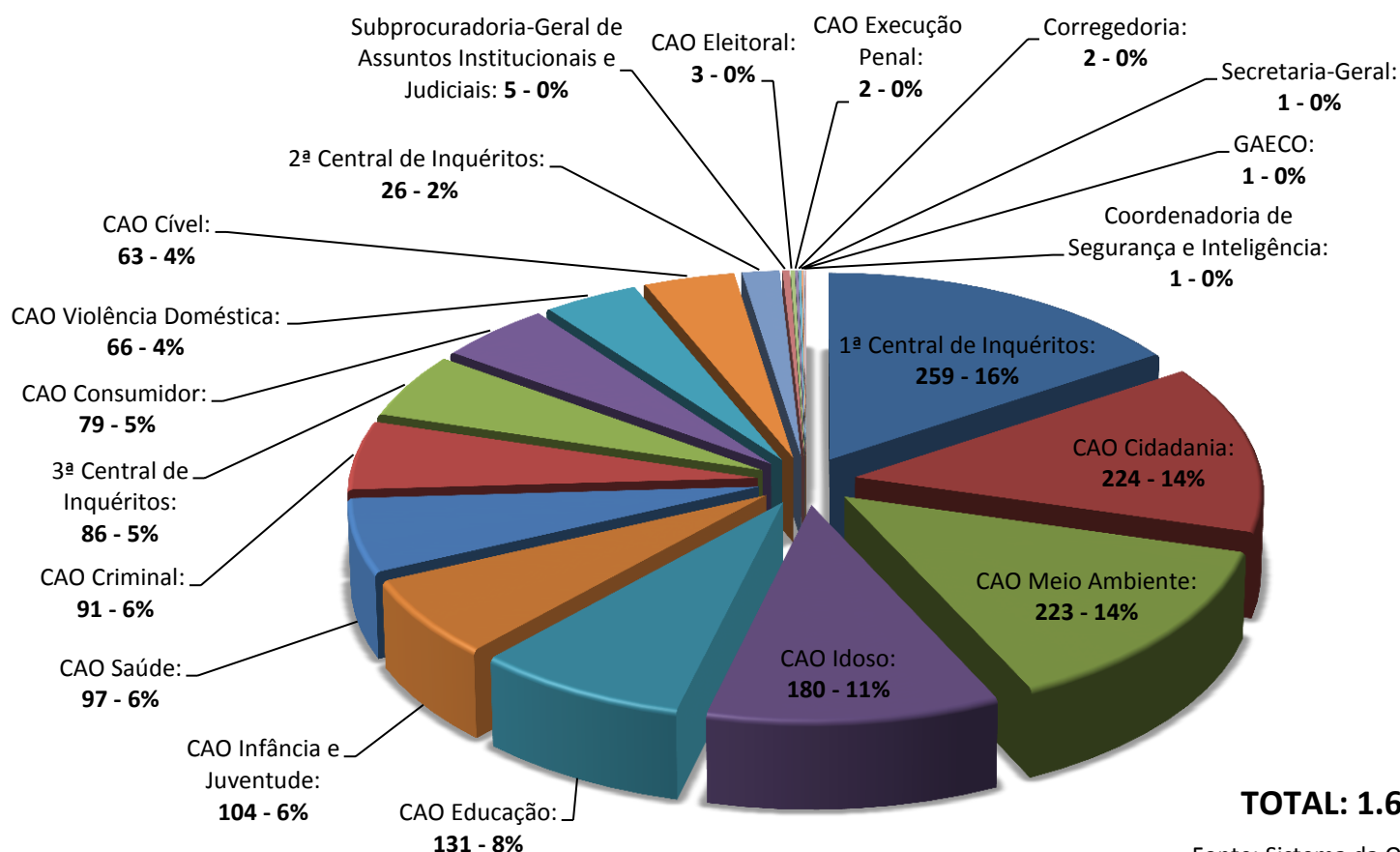


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em novembro de 2016**



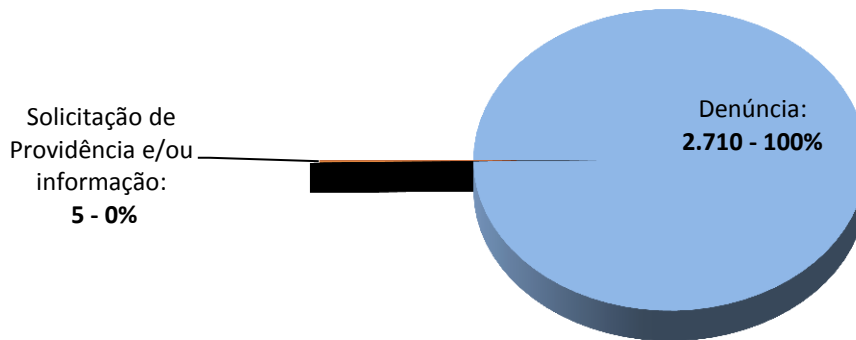
Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

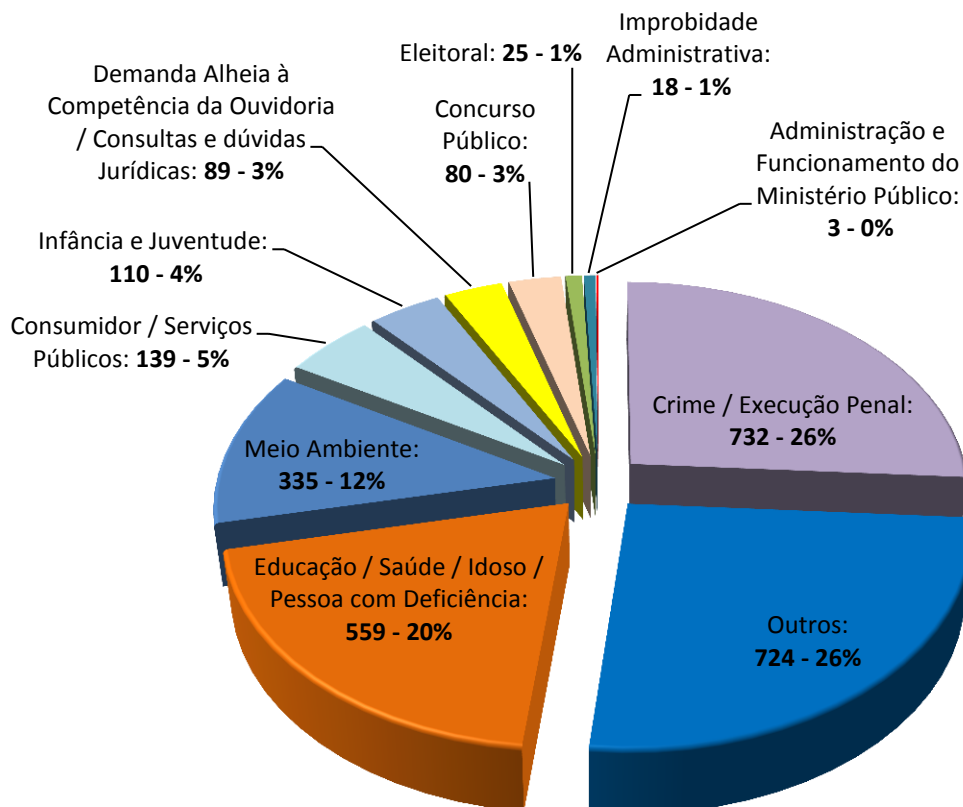
■ Estatística de comunicações por classes em novembro de 2016



TOTAL: 2.715

Fonte: Sistema da Ouvidoria

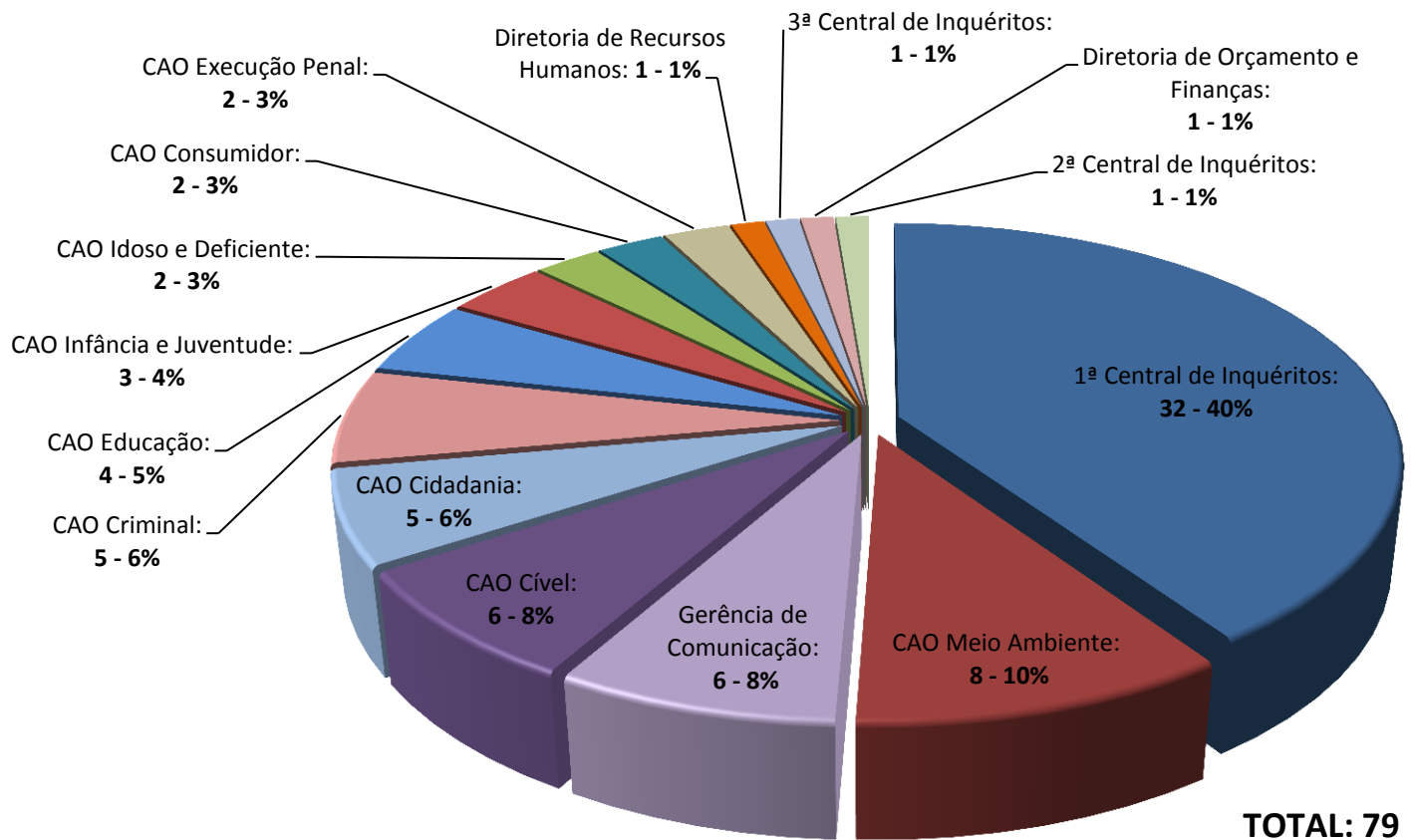
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em novembro de 2016



TOTAL: 2.814

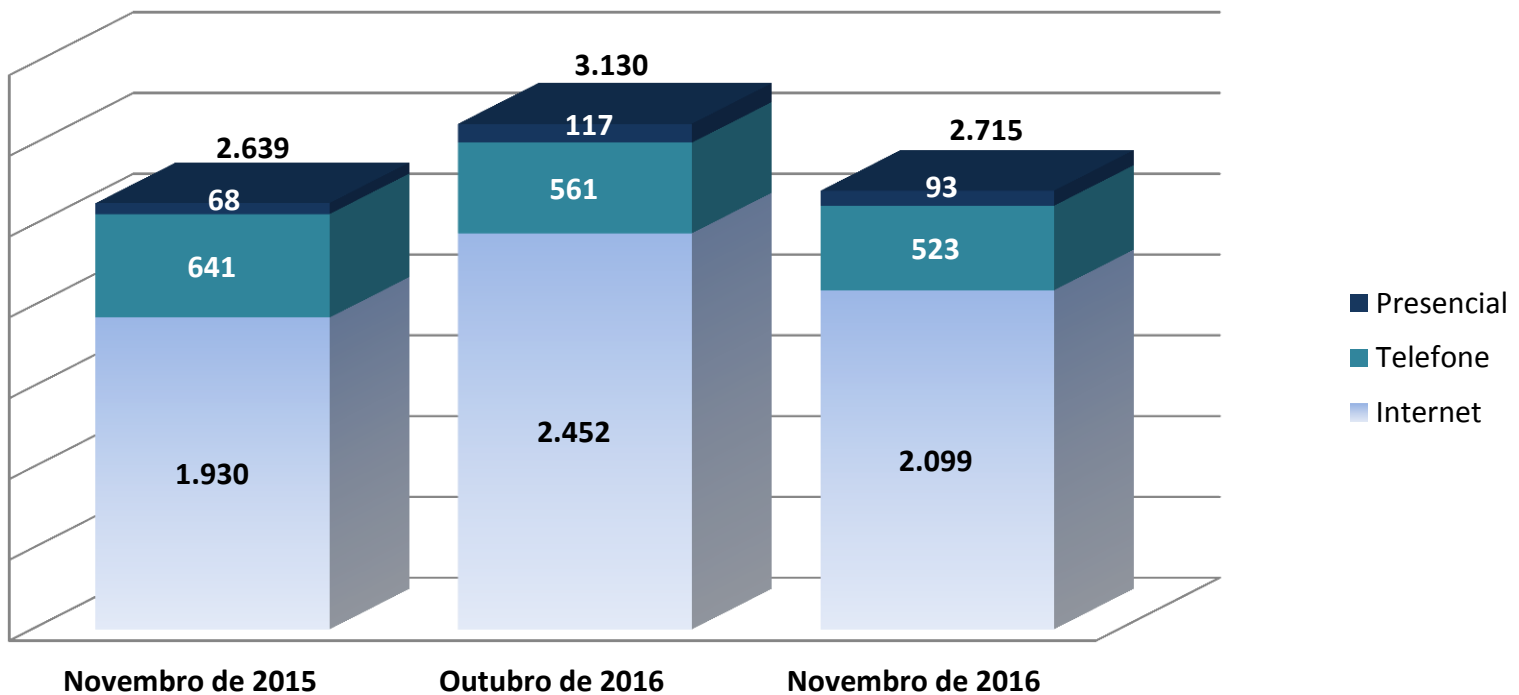
Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em novembro de 2016



Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

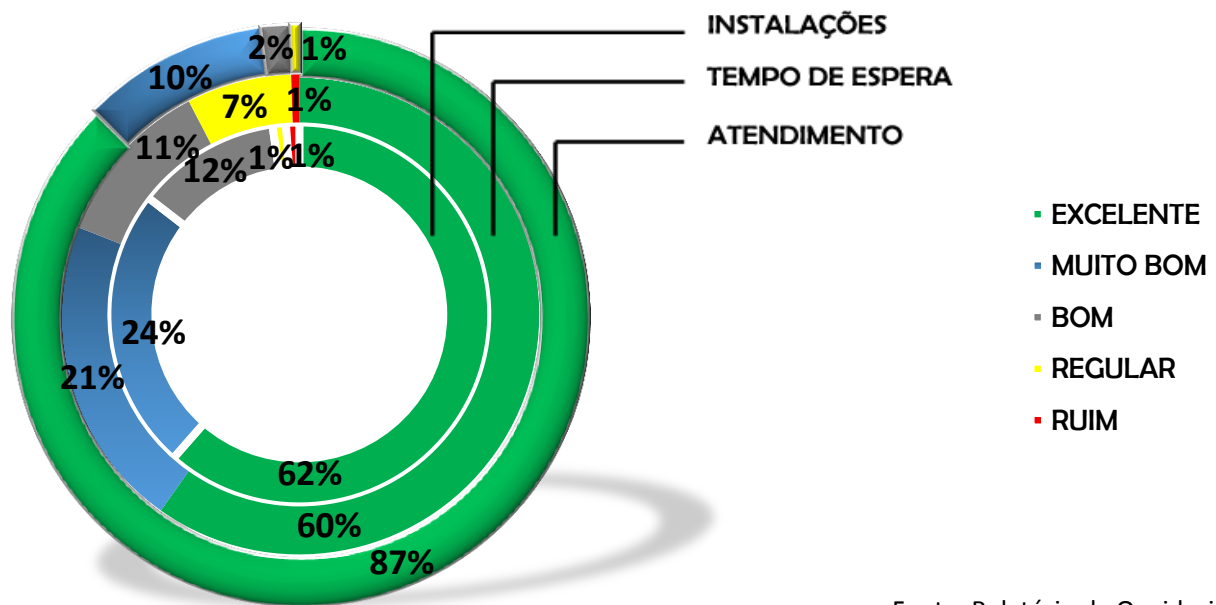
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em novembro de 2016

Em um universo de 213 atendimentos, 169 (79%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	110
MUITO BOM	43
BOM	22
REGULAR	2
RUIM	2

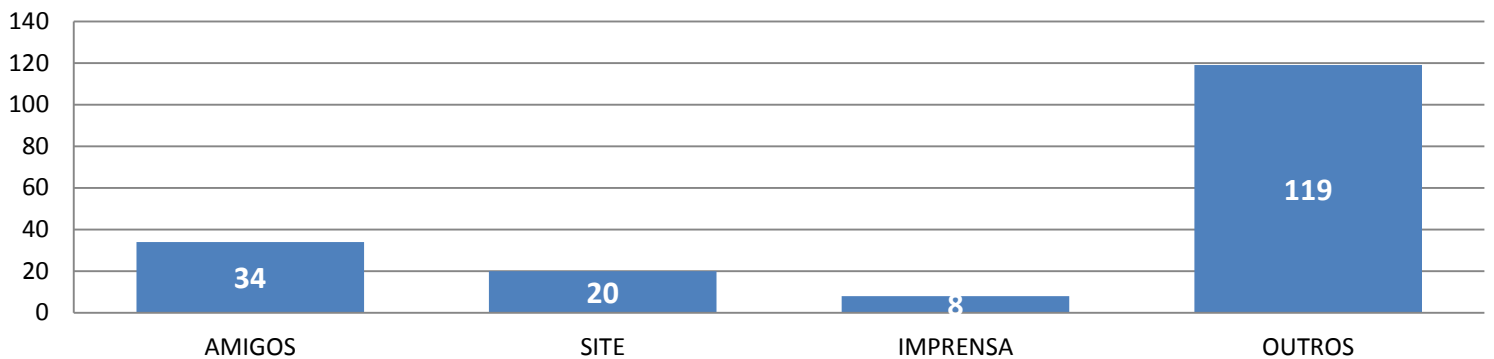
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	110
MUITO BOM	39
BOM	21
REGULAR	13
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	160
MUITO BOM	19
BOM	3
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria