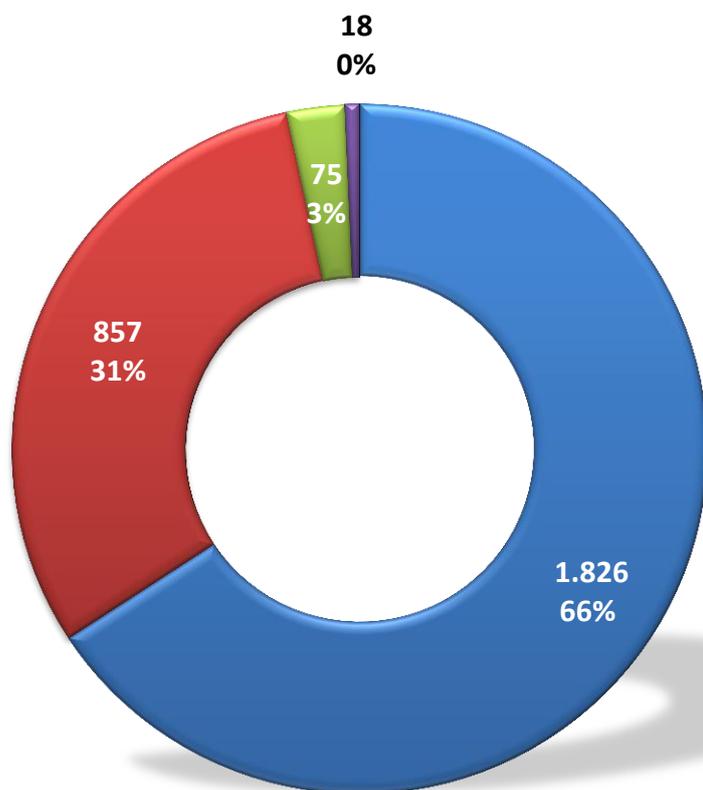


■ **Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em dezembro de 2017**

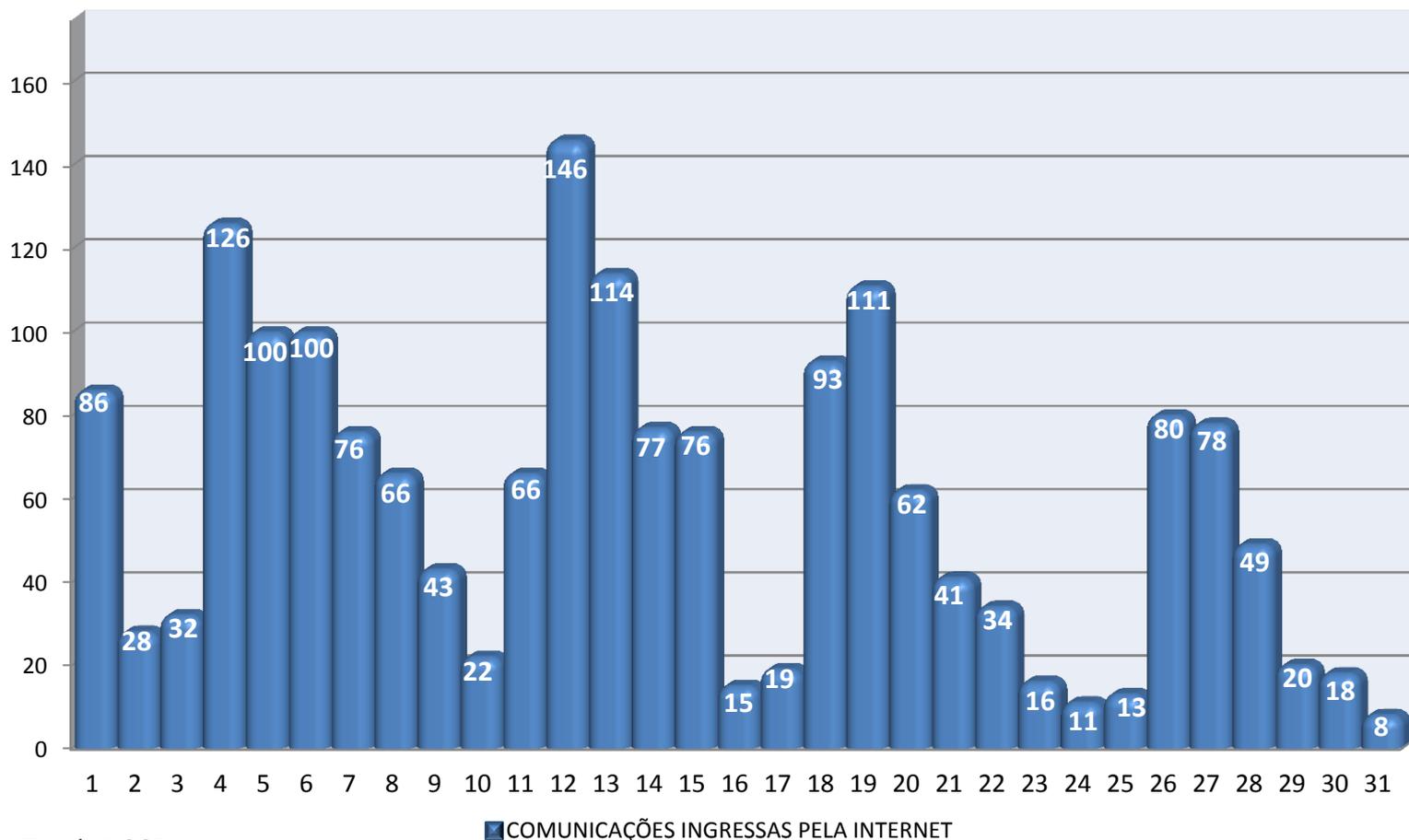


- Internet - 1.826
- Telefone - 857
- Sede - 75
- Ouvidoria Itinerante - 18

**TOTAL: 2.776**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ **Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em dezembro de 2017**



■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

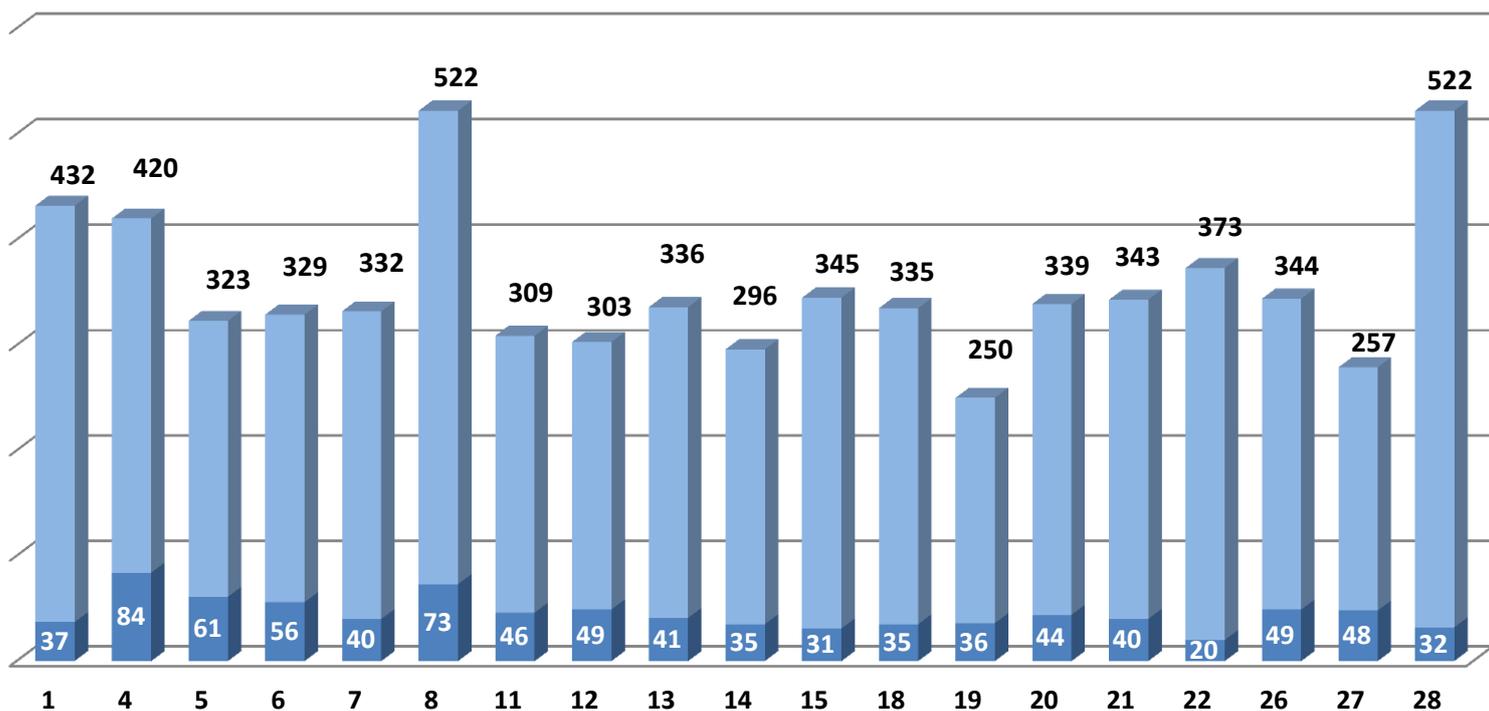
Total: **1.865**

Média Diária: **≈ 59**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em dezembro de 2017

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.732**

Média Diária: **≈ 354**

Dias Úteis: **19**

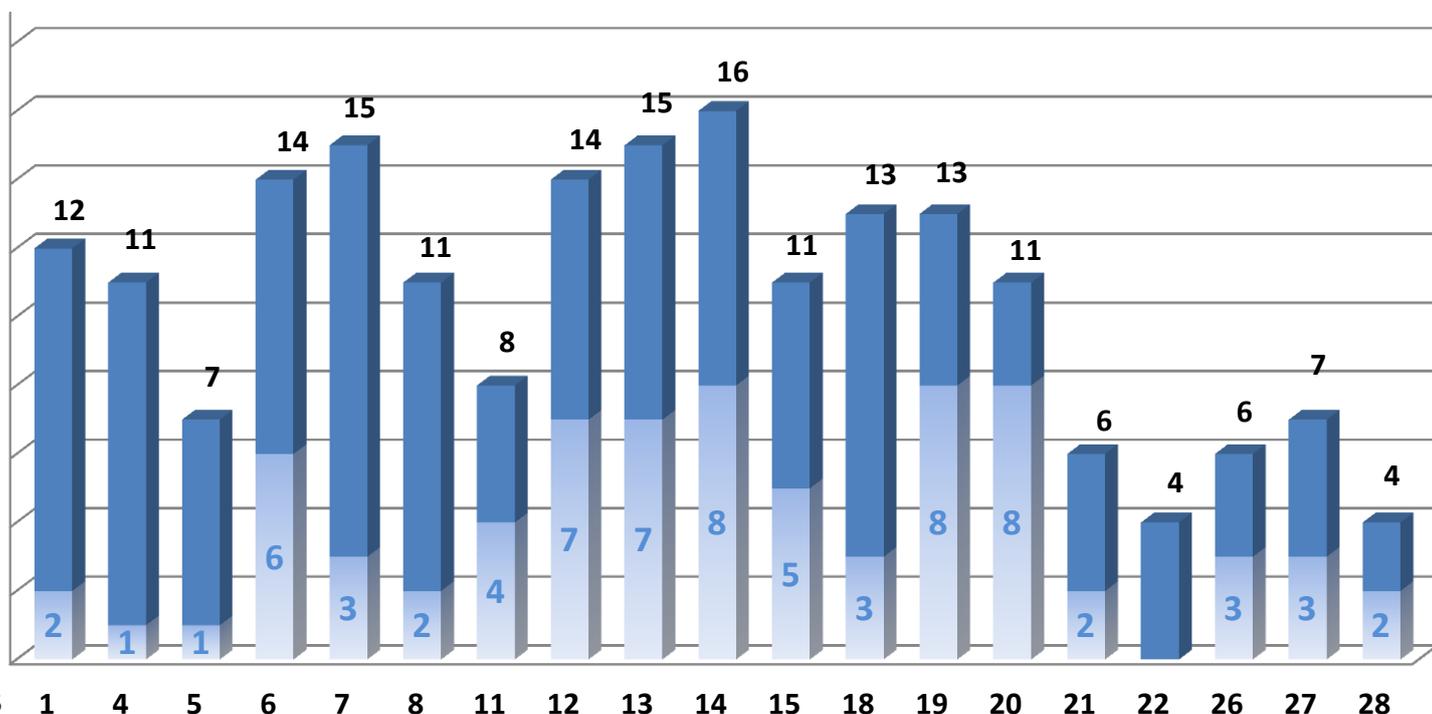
Total de Comunicações: **857**

Média Diária: **≈ 45**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

## ■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em dezembro de 2017

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **198**

Média Diária: **≈ 10**

Dias Úteis: **19**

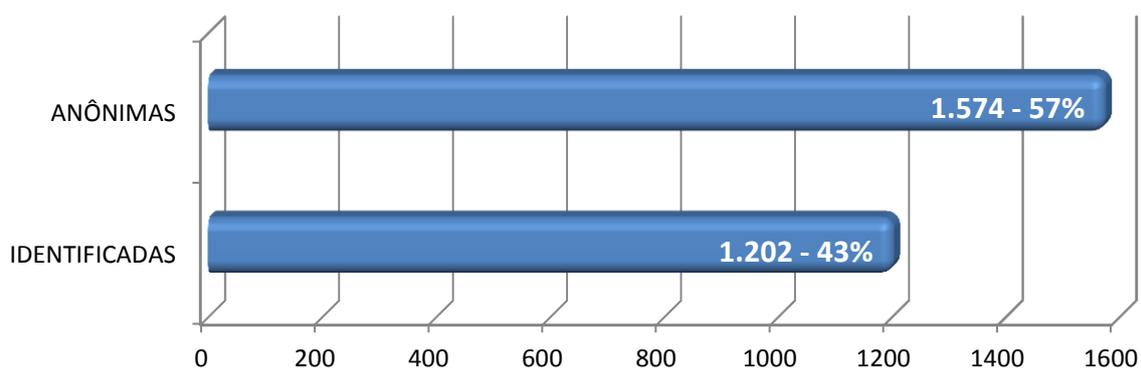
Total de Comunicações: **75**

Média Diária: **≈ 4**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

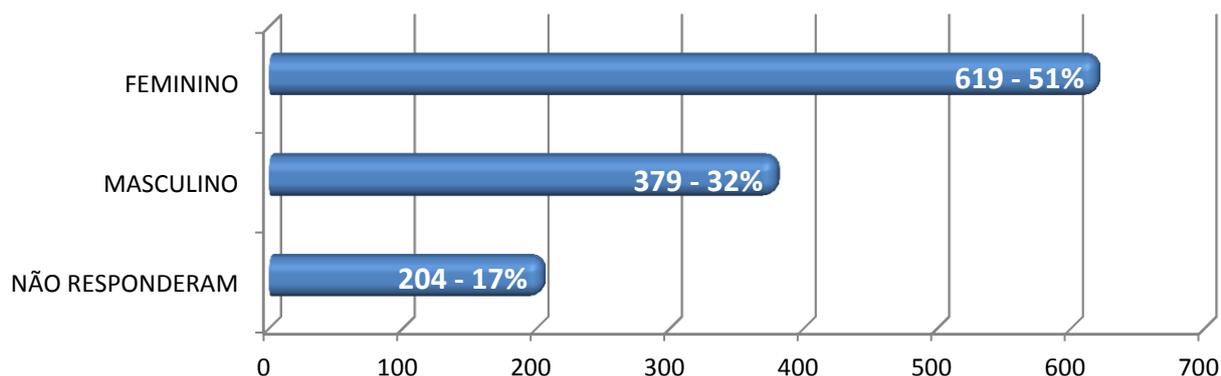
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de dezembro de 2017**

### COMUNICAÇÕES



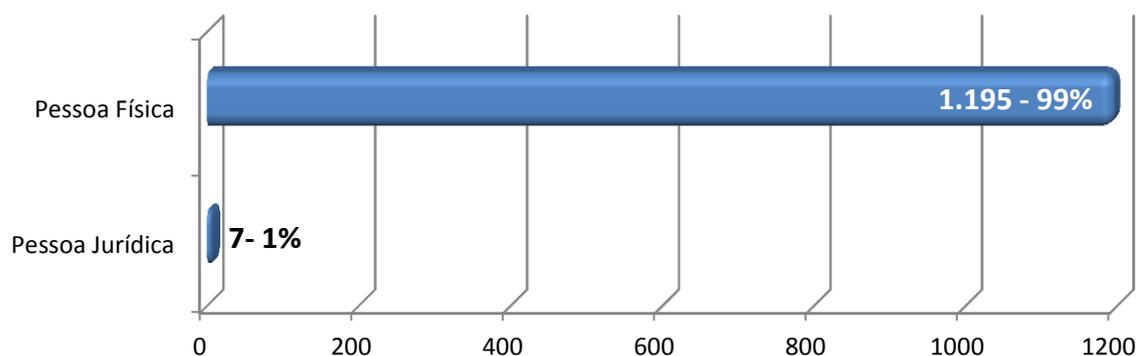
TOTAL: 2.776

- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de dezembro de 2017**



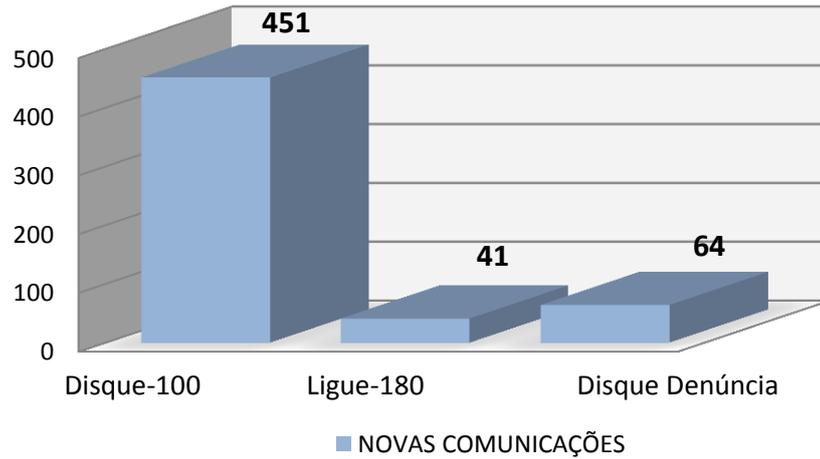
TOTAL: 1.202

- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de dezembro de 2017**



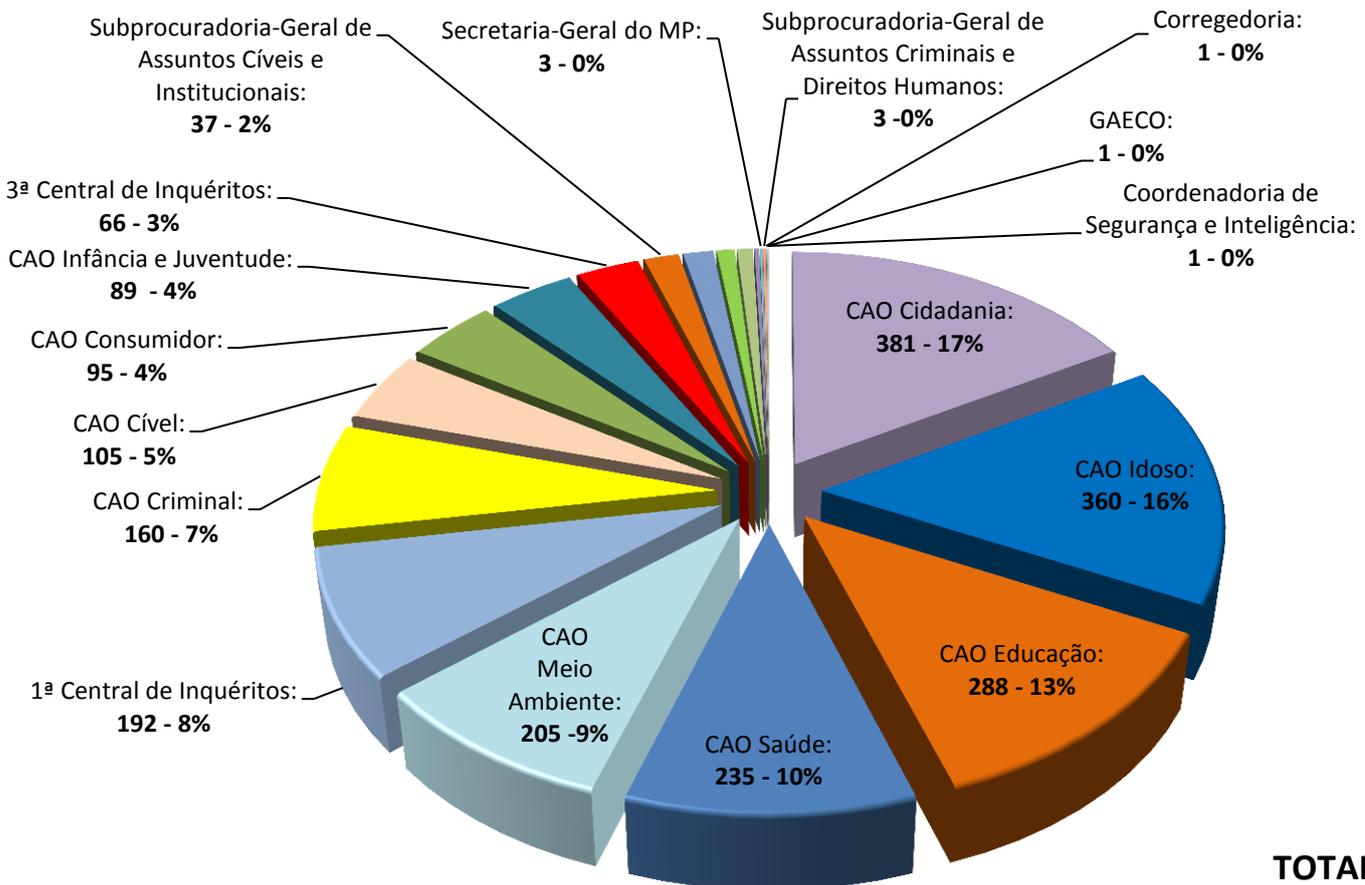
TOTAL: 1.202

■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em dezembro de 2017**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

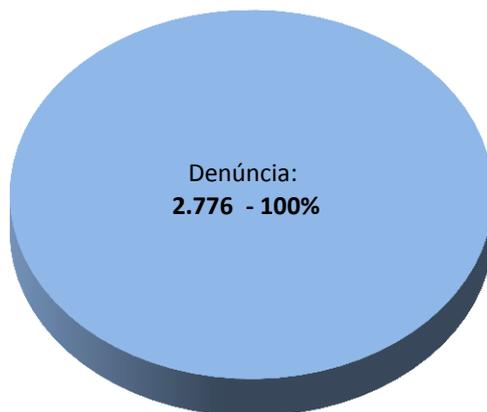
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em dezembro de 2017**



**TOTAL: 2.295**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

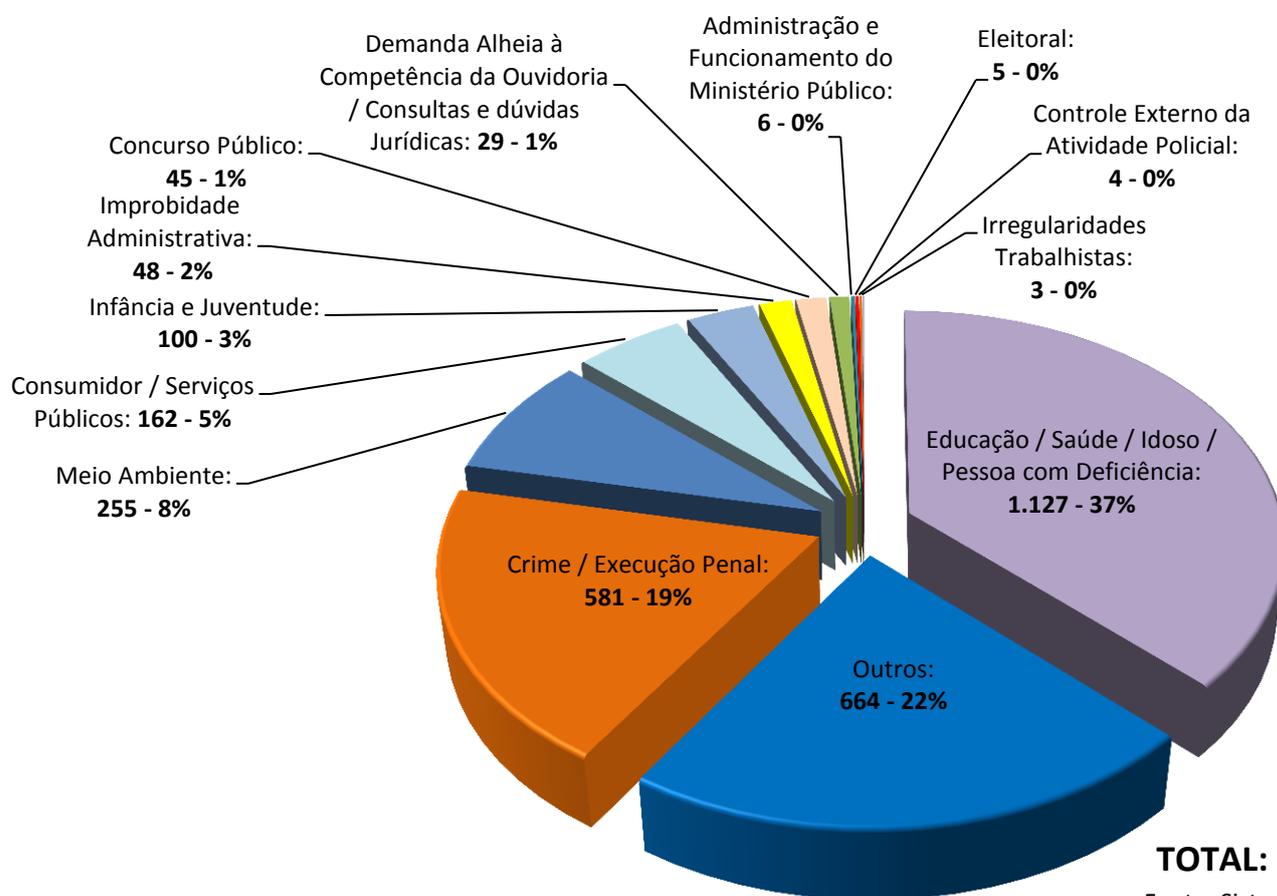
## ■ Estatística de comunicações por classes em dezembro de 2017



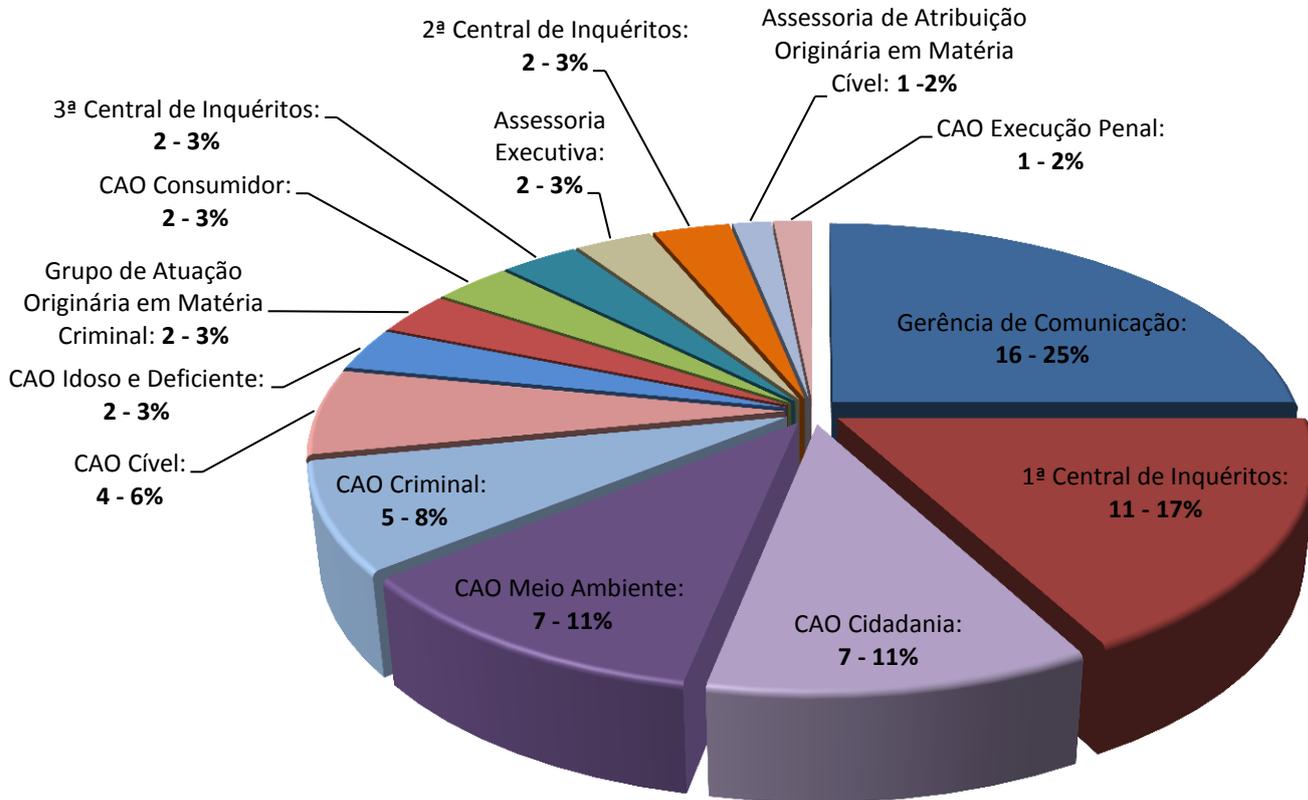
**TOTAL: 2.776**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em dezembro de 2017



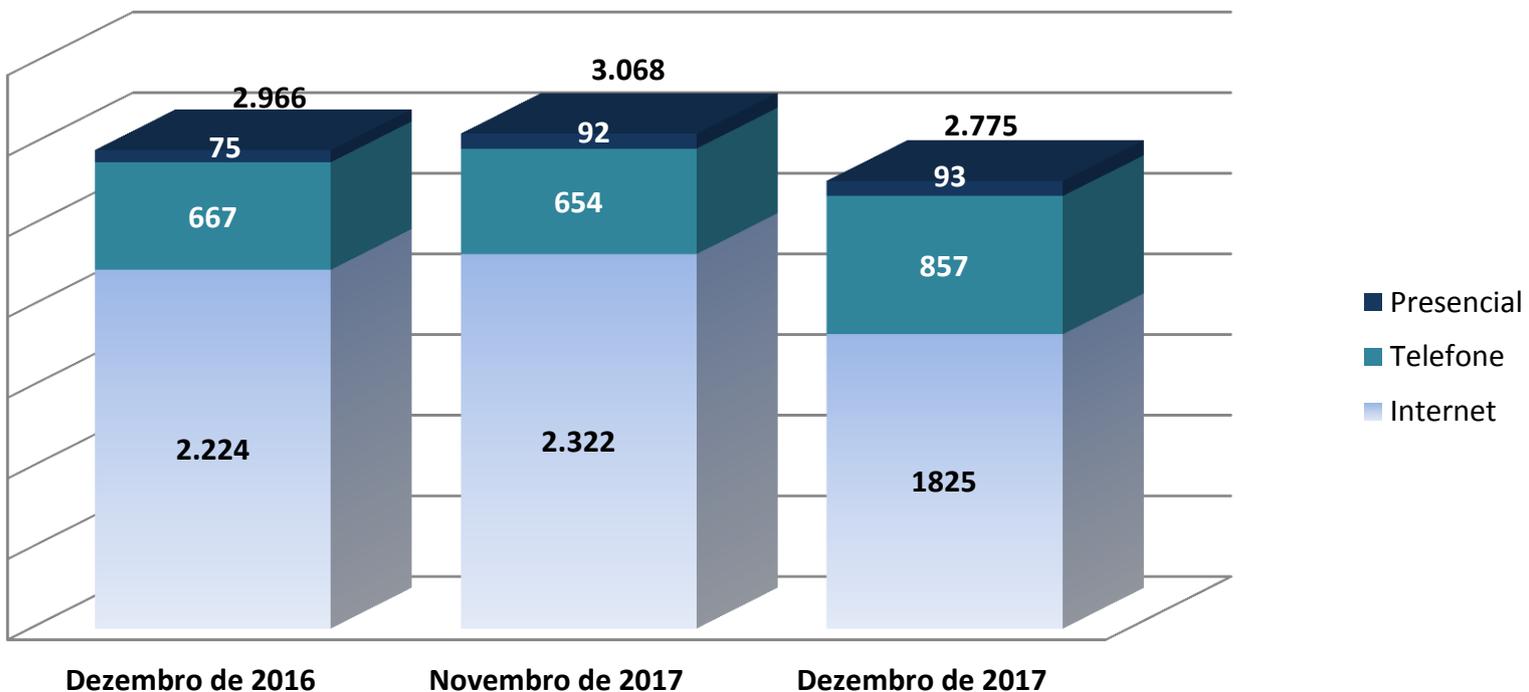
## ■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em dezembro de 2017



**TOTAL: 64**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

## ■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2016



Fonte: Sistema da Ouvidoria

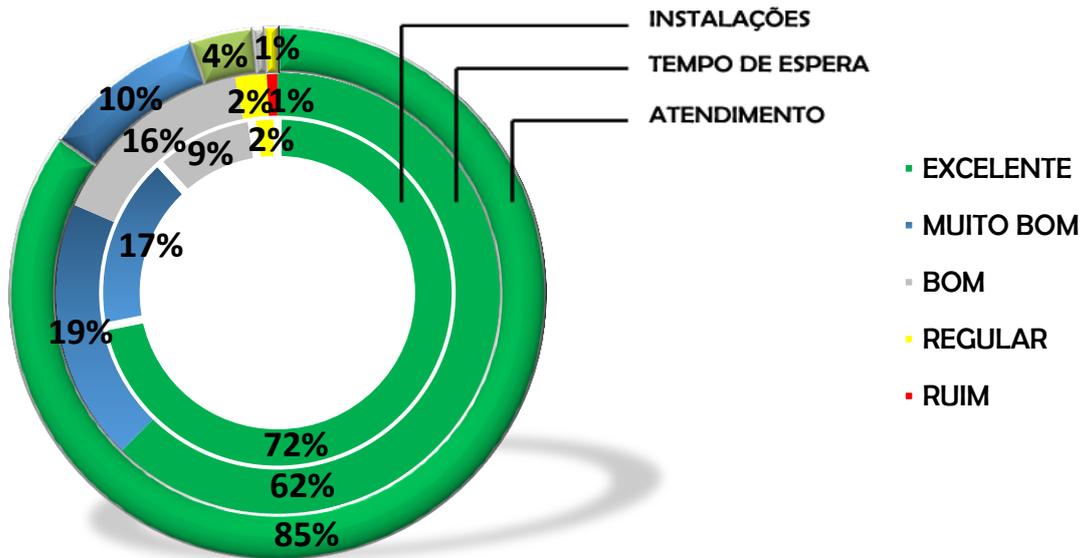
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em dezembro de 2017

Em um universo de 198 atendimentos, 130 (66%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	92
MUITO BOM	21
BOM	12
REGULAR	3
RUIM	0

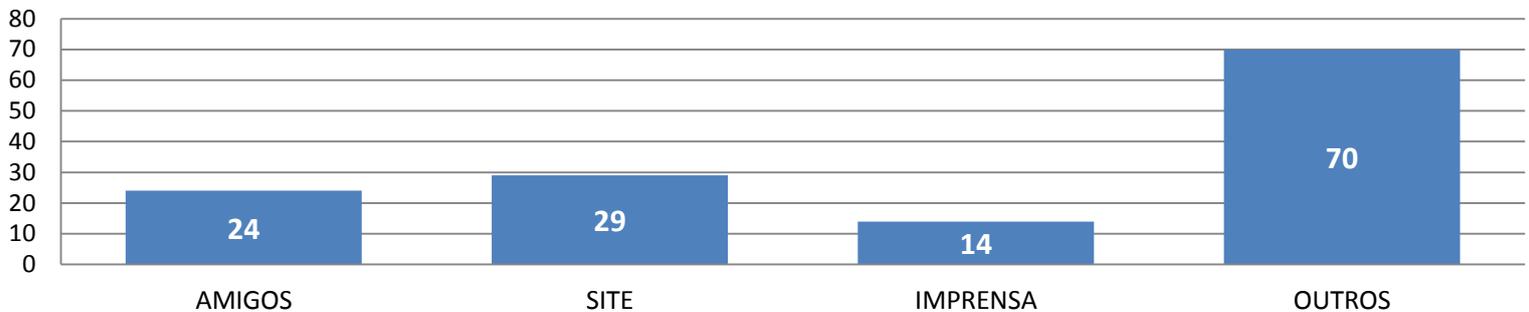
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	81
MUITO BOM	25
BOM	20
REGULAR	3
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	112
MUITO BOM	13
BOM	5
REGULAR	1
RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria