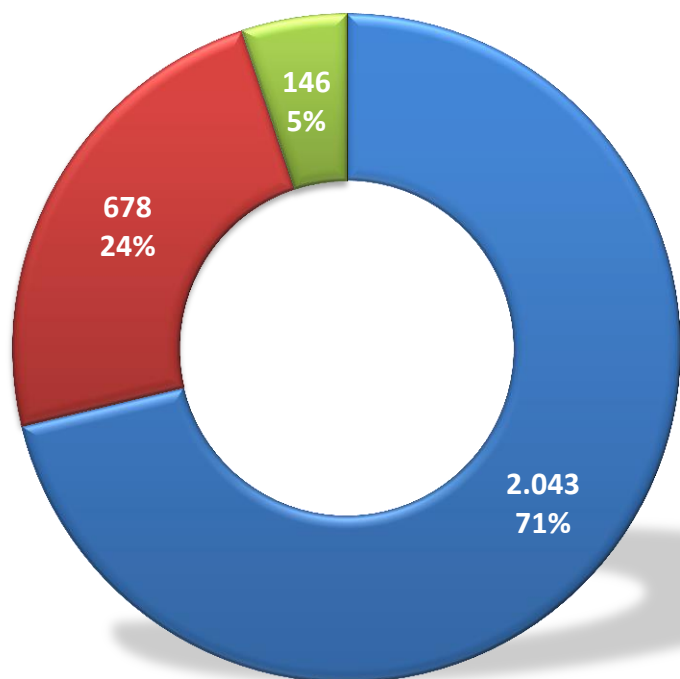


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em agosto de 2017

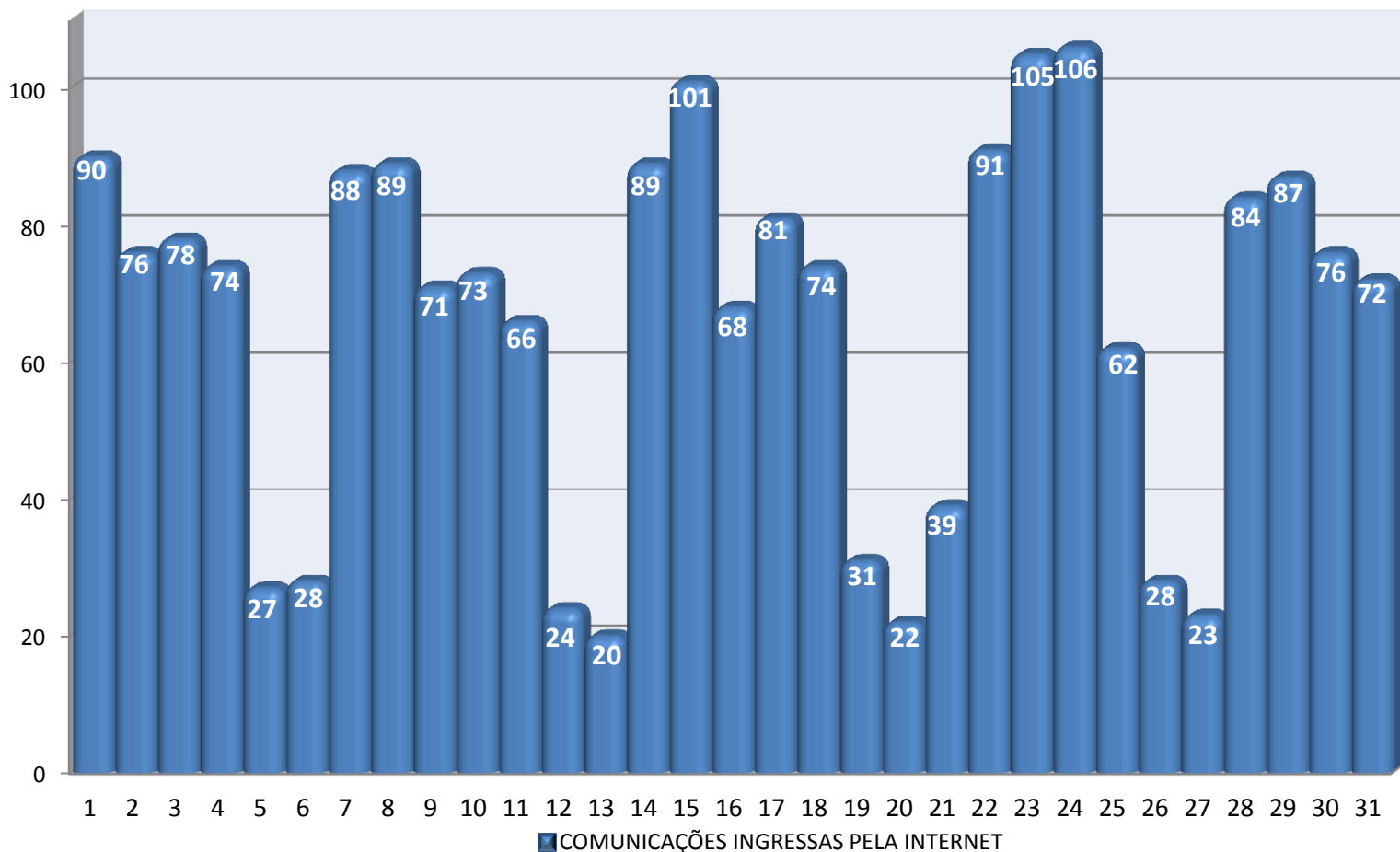


- Internet - 2.043
- Telefone - 678
- Sede - 146

**TOTAL: 2.867**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



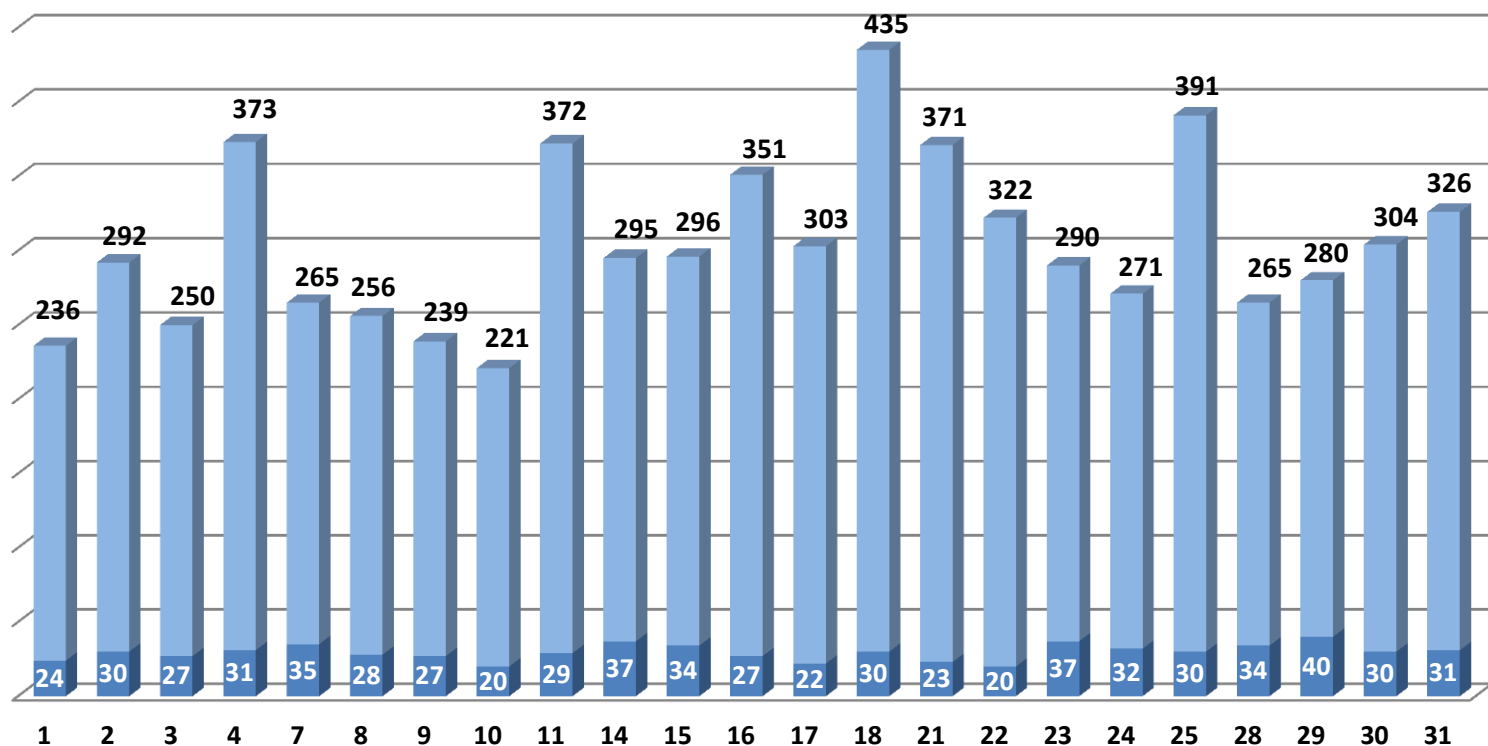
Total: **1.747**

Média Diária: ≈ **66**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: 7.004

Média Diária: ≈ 304

Dias Úteis: 23

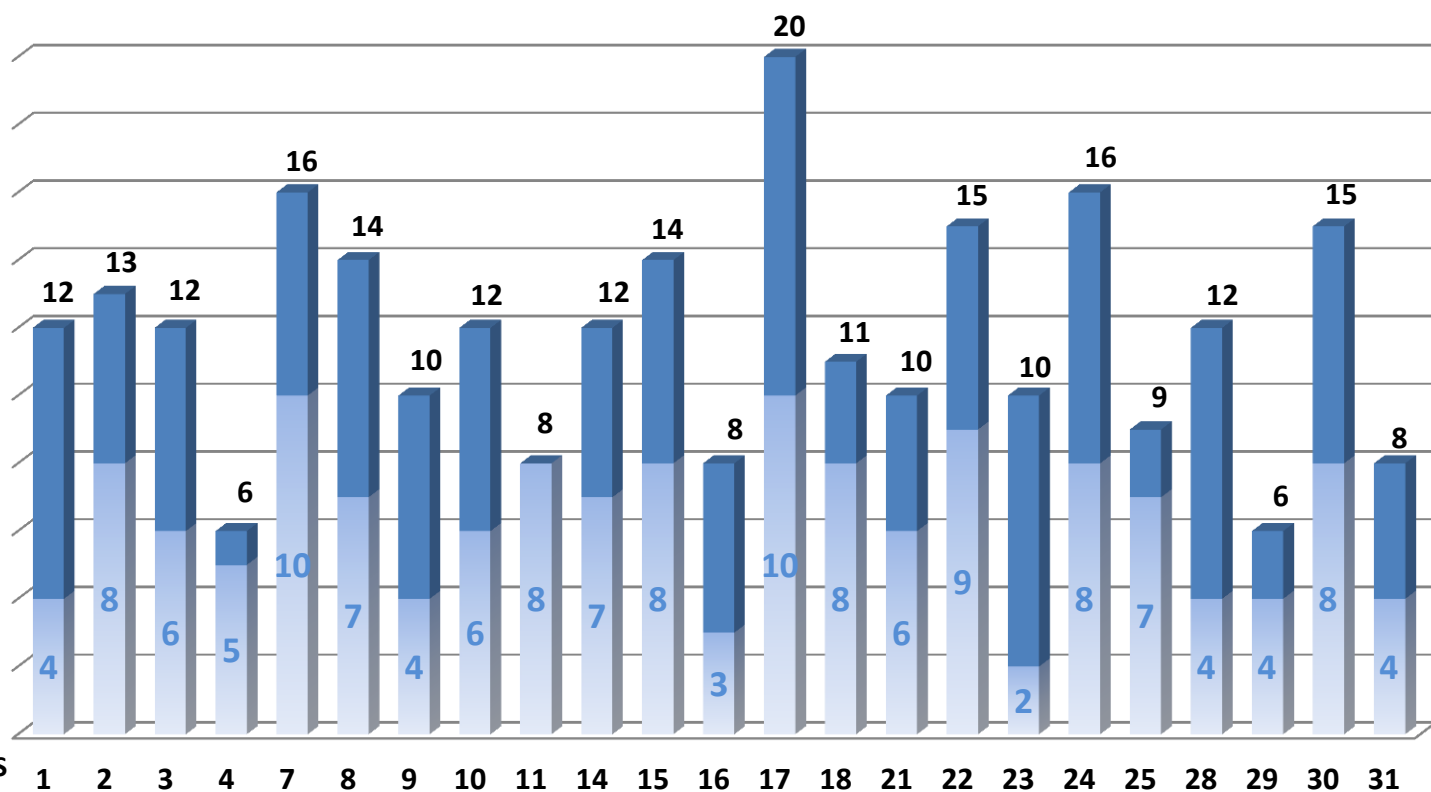
Total de Comunicações: 678

Média Diária: ≈ 29

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



DIAS

Total de Atendimentos: 269

Média Diária: ≈ 12

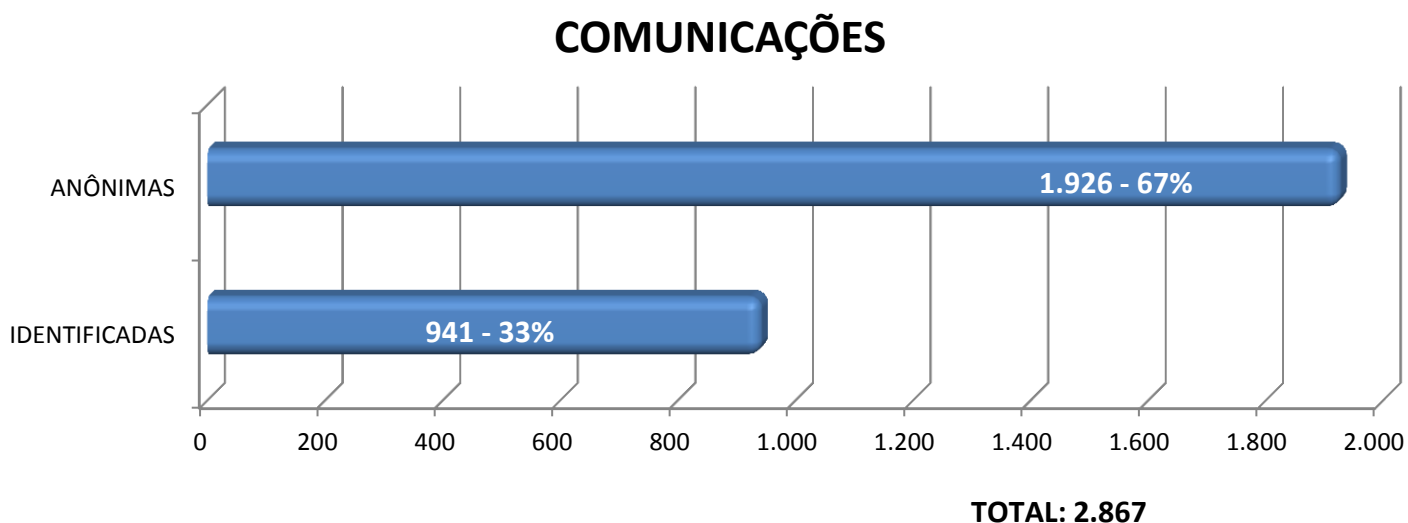
Dias Úteis: 23

Total de Comunicações: 146

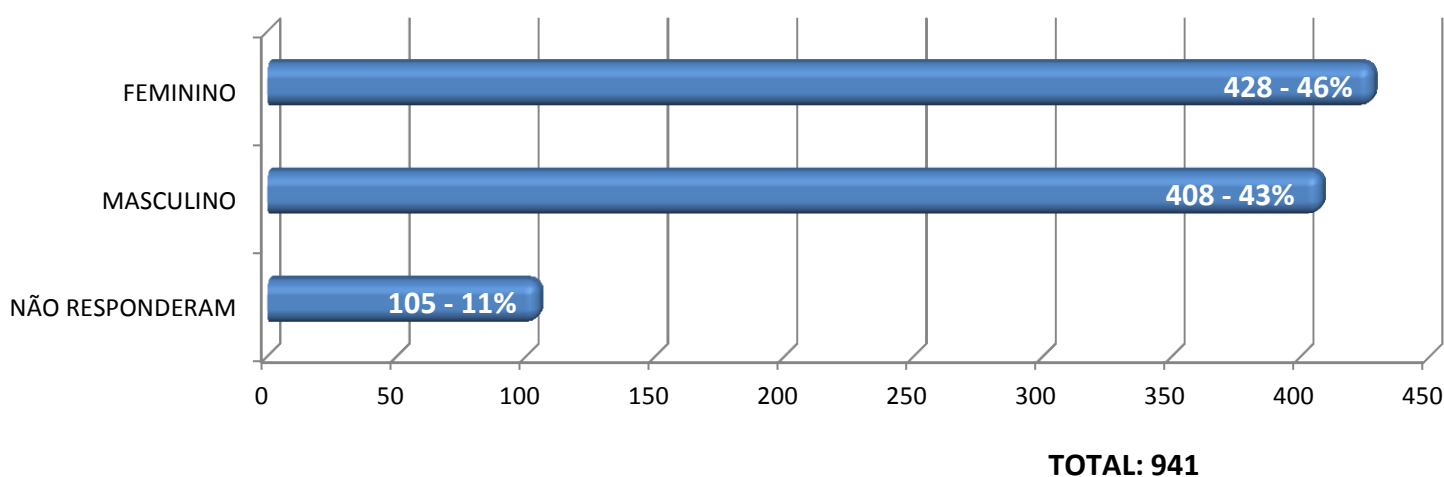
Média Diária: ≈ 6

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

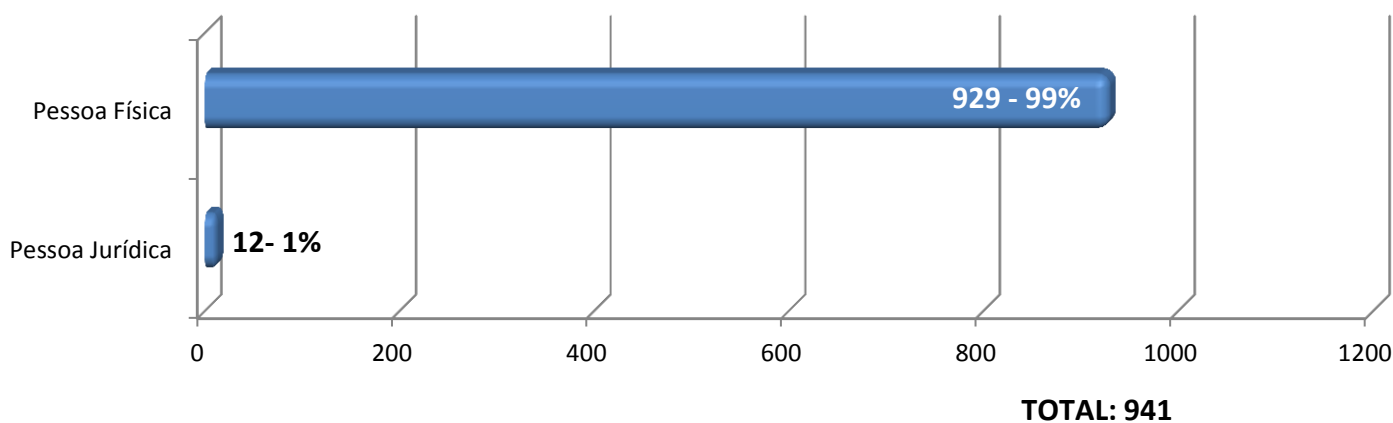
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de agosto de 2017**



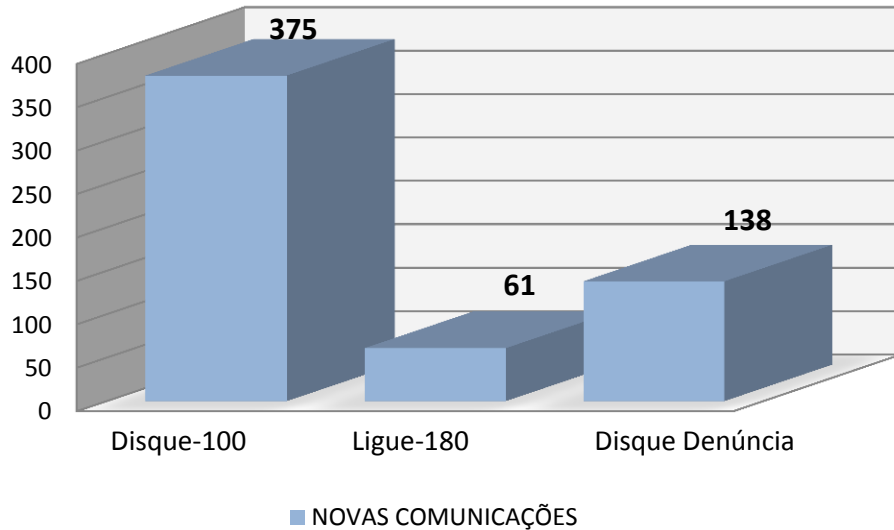
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de agosto de 2017**



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

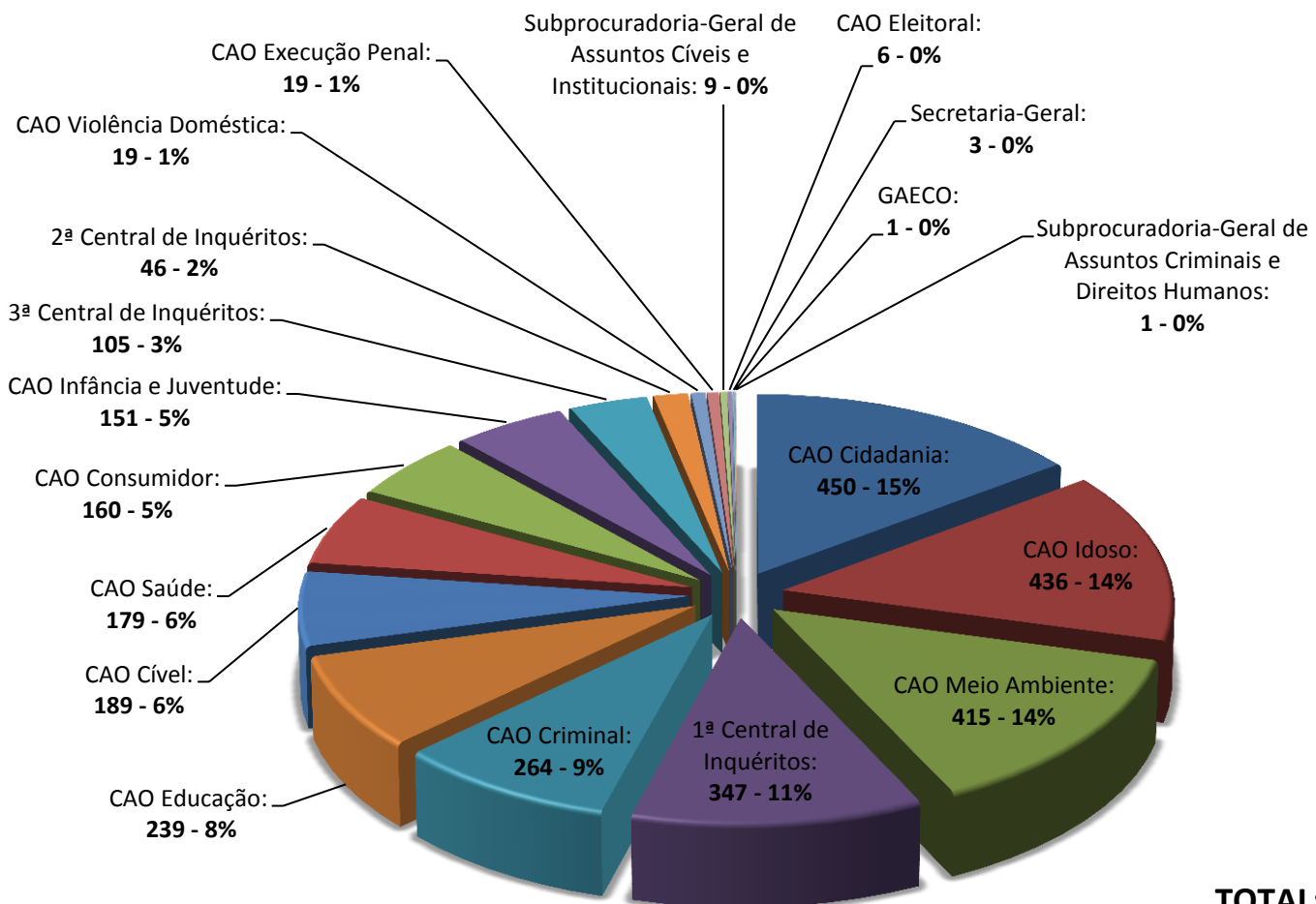


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em agosto de 2017**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

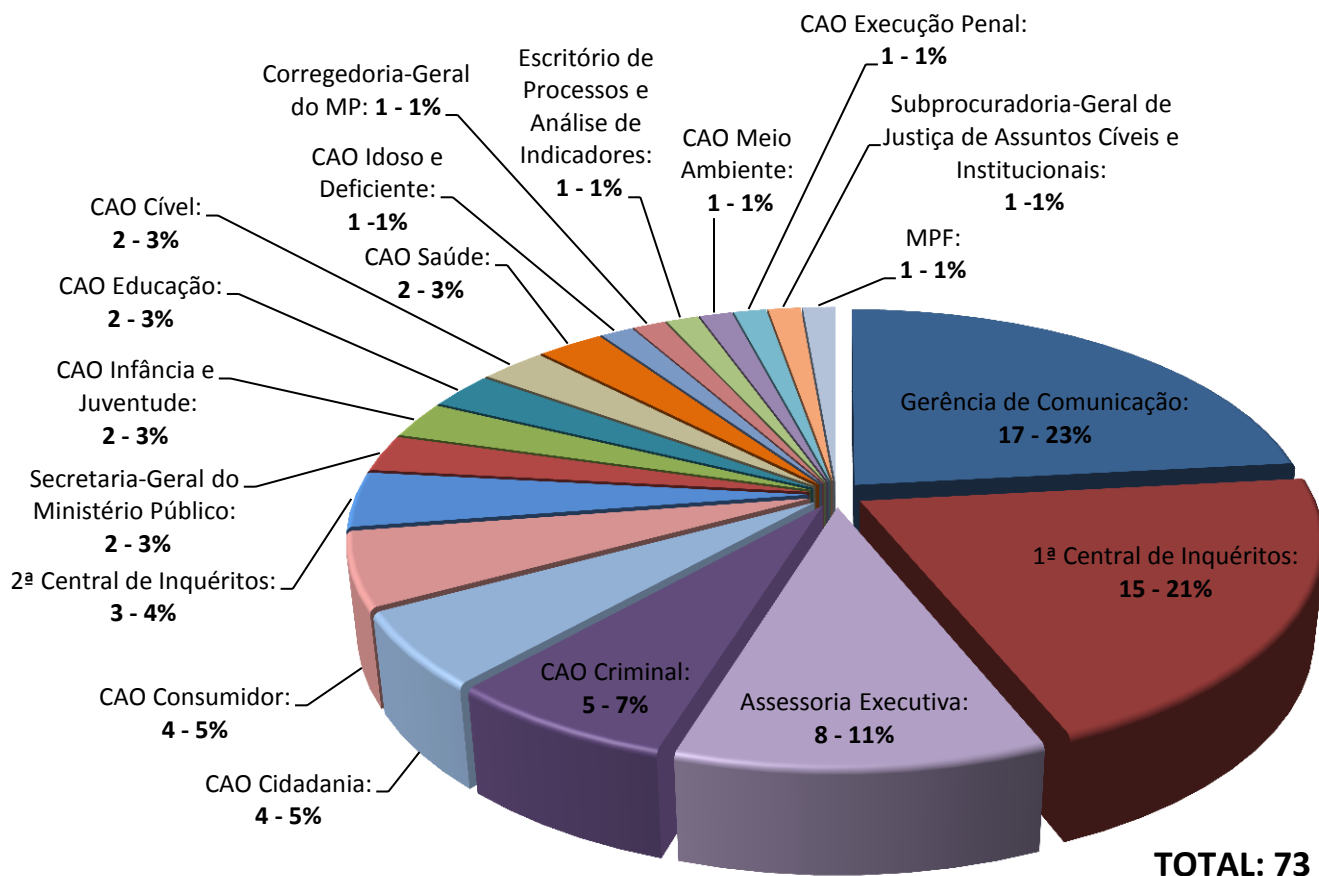
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em agosto de 2017**



**TOTAL: 3.036**

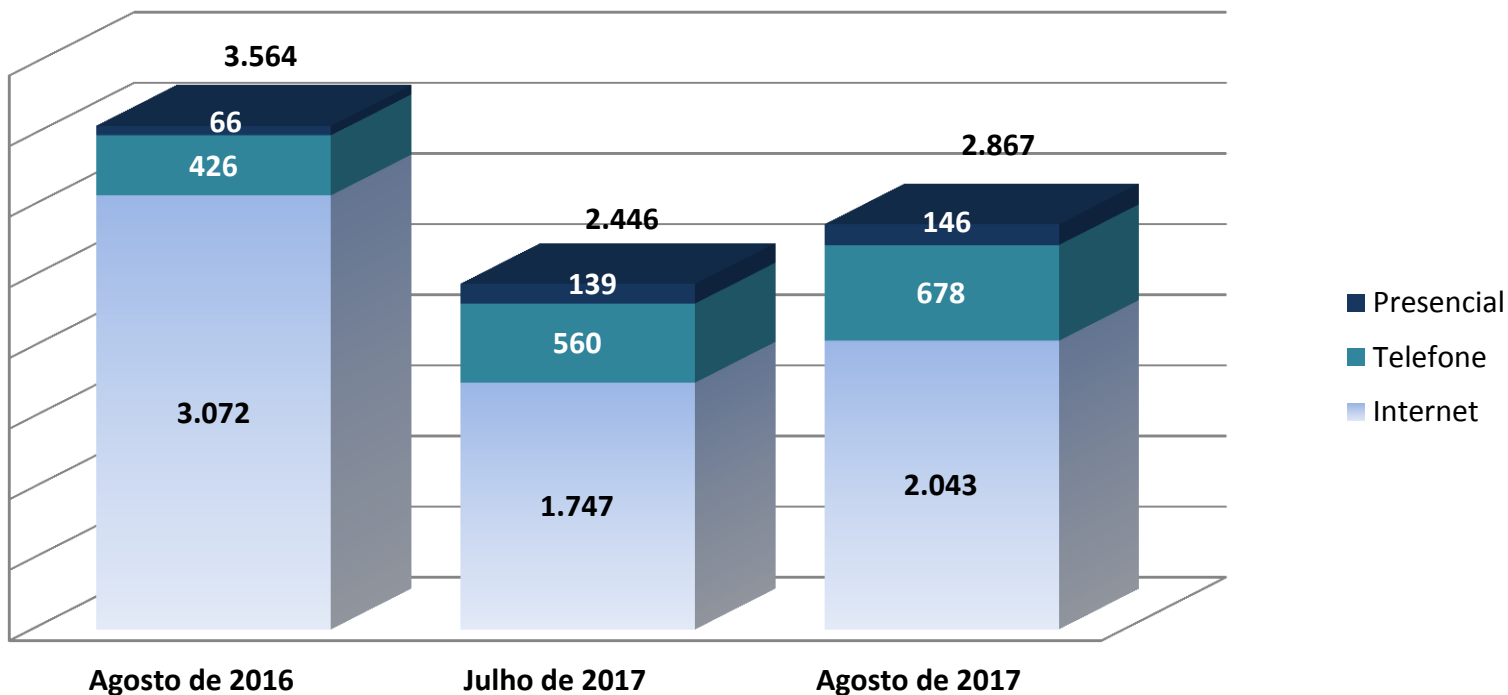
Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

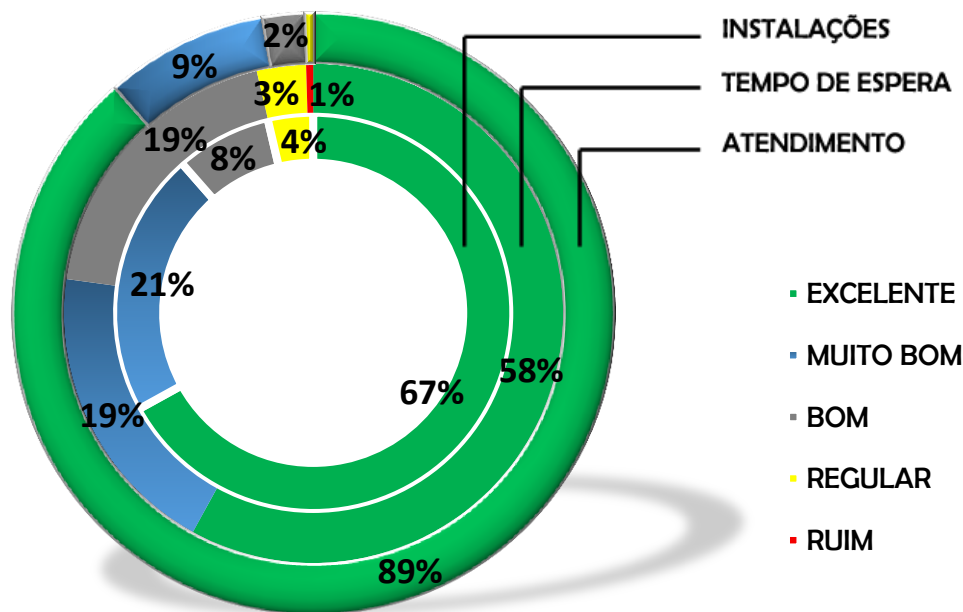
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em agosto de 2017

Em um universo de 267 atendimentos, 202 (76%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	146
MUITO BOM	47
BOM	17
REGULAR	8
RUIM	0

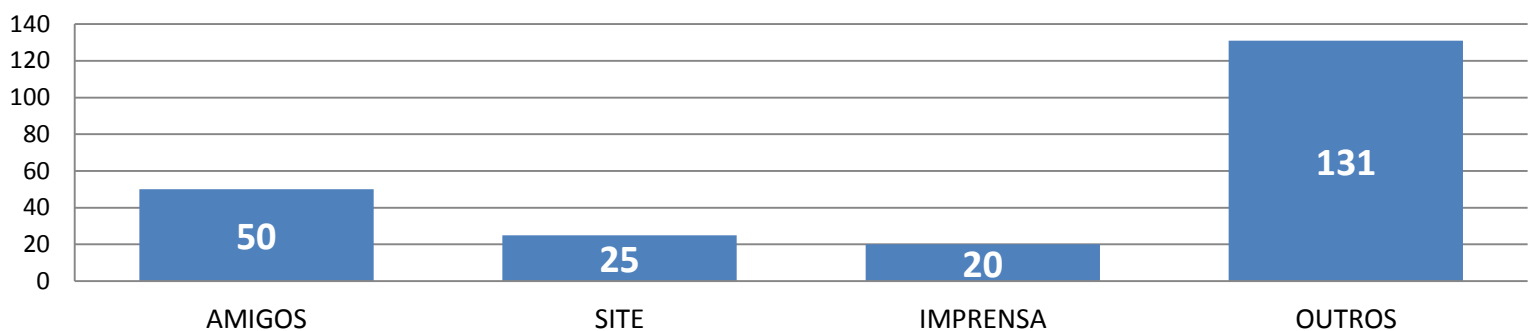
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	127
MUITO BOM	42
BOM	42
REGULAR	7
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	193
MUITO BOM	19
BOM	5
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria