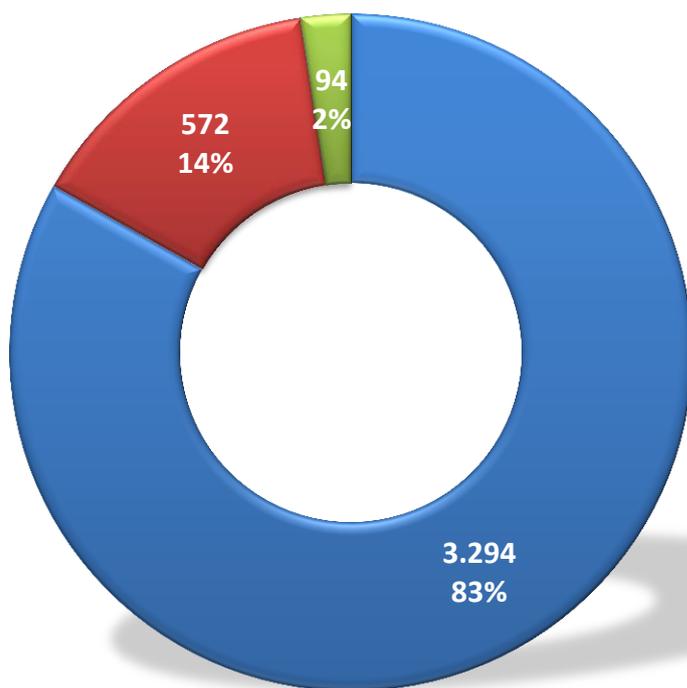


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em fevereiro de 2017

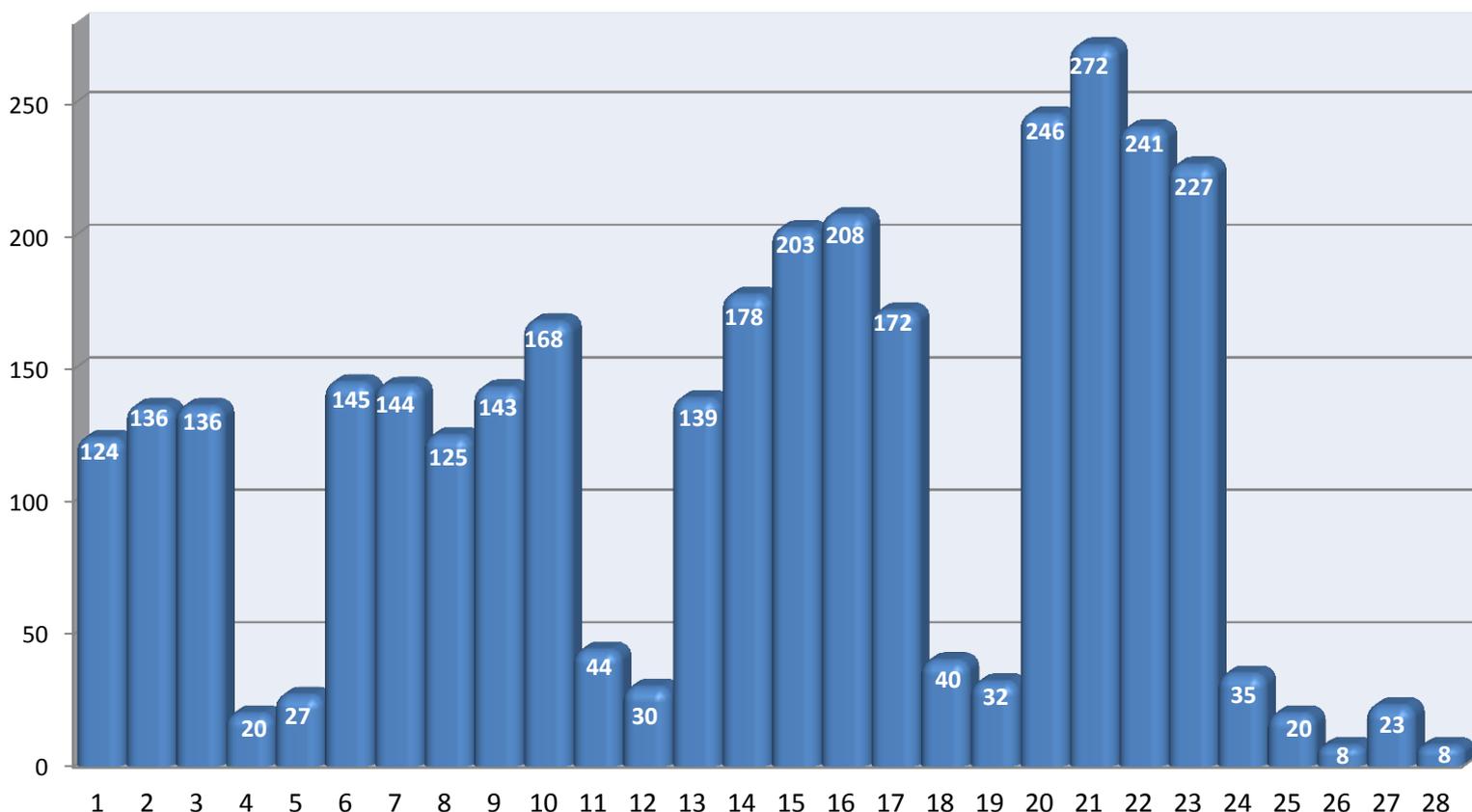


- Internet - 3.294
- Telefone - 572
- Sede - 94

TOTAL: 3.960

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Total: **3.294**

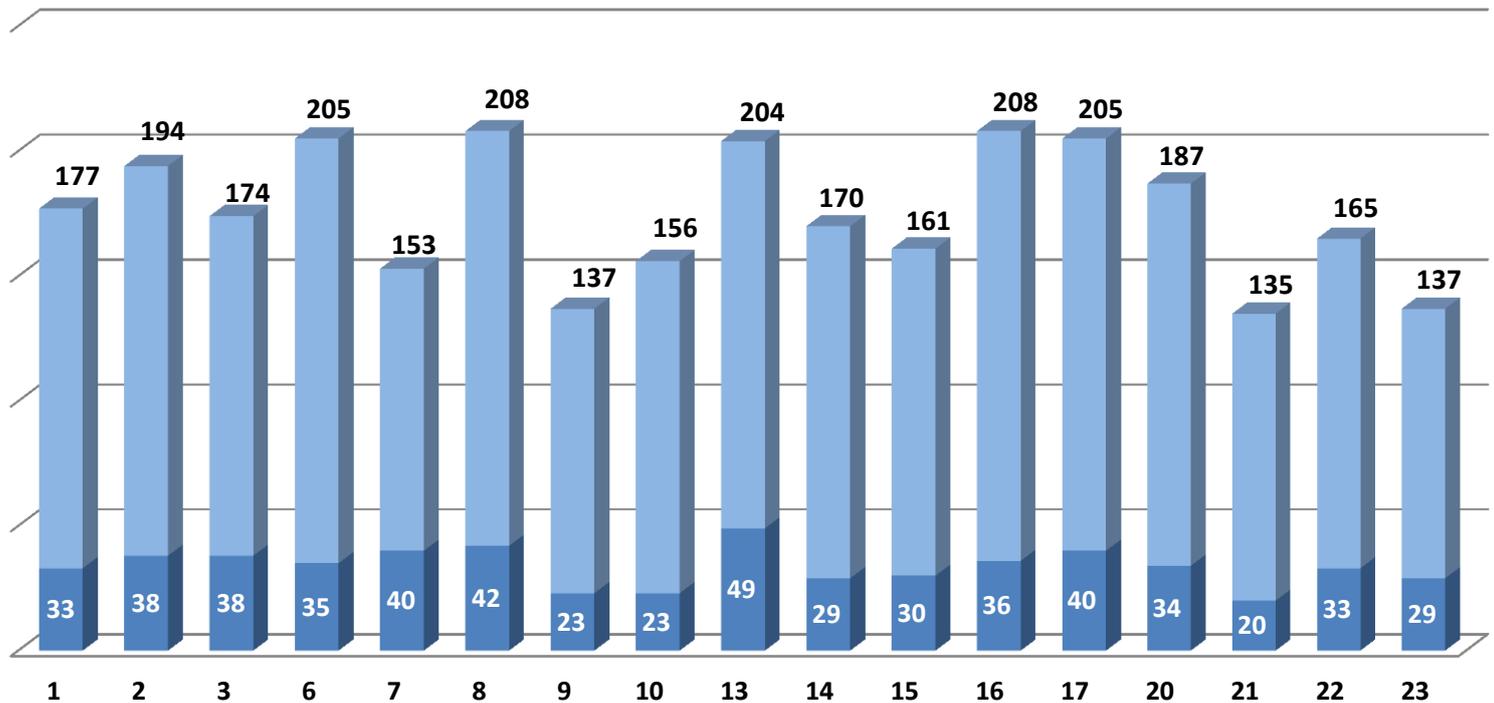
Média Diária: **≈ 118**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em fevereiro de 2017

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **2.976**

Média Diária: **~ 175**

Dias Úteis: **17**

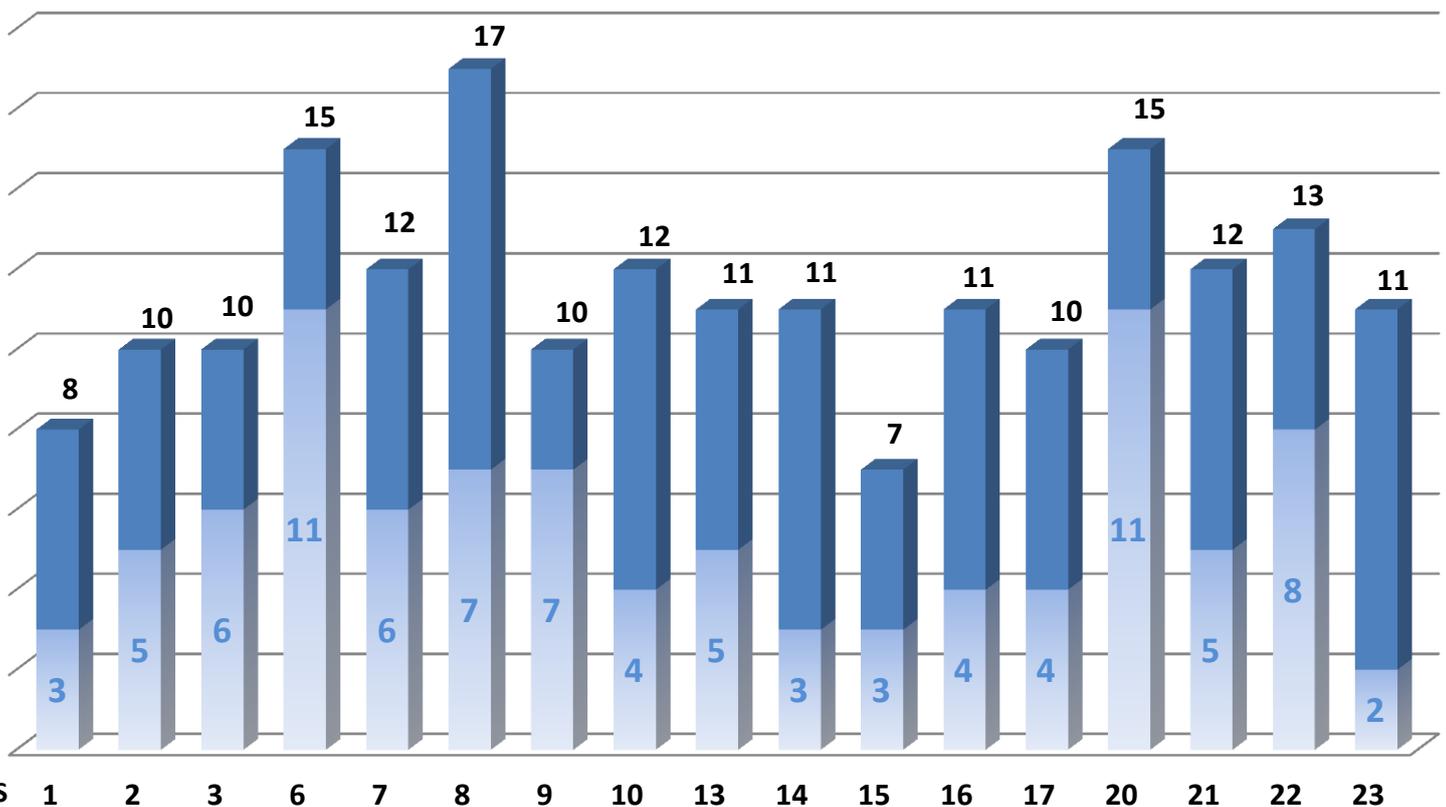
Total de Comunicações: **572**

Média Diária: **~ 34**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em fevereiro de 2017

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **195**

Média Diária: **~ 11**

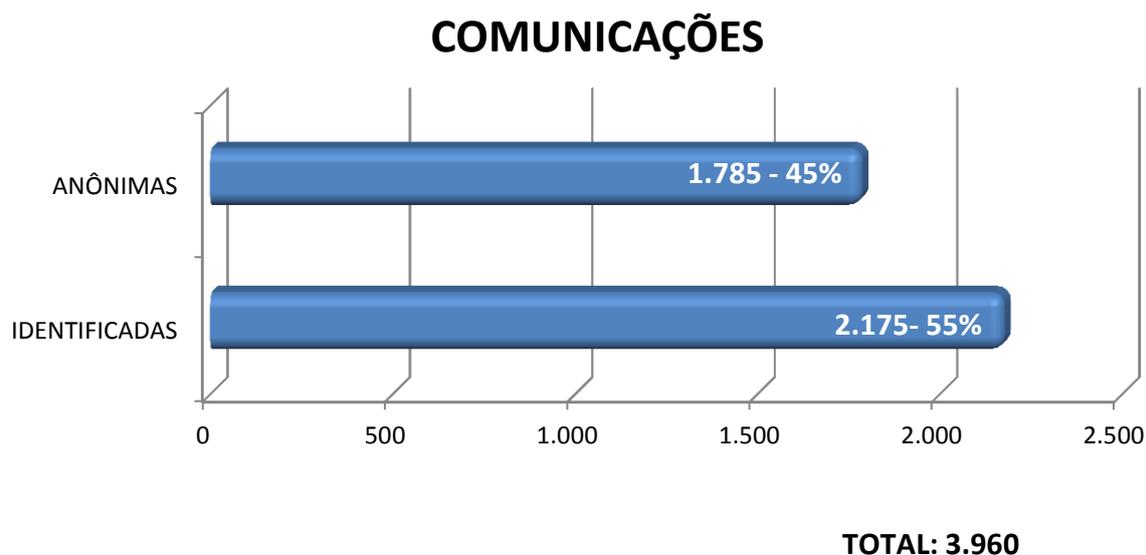
Dias Úteis: **17**

Total de Comunicações: **94**

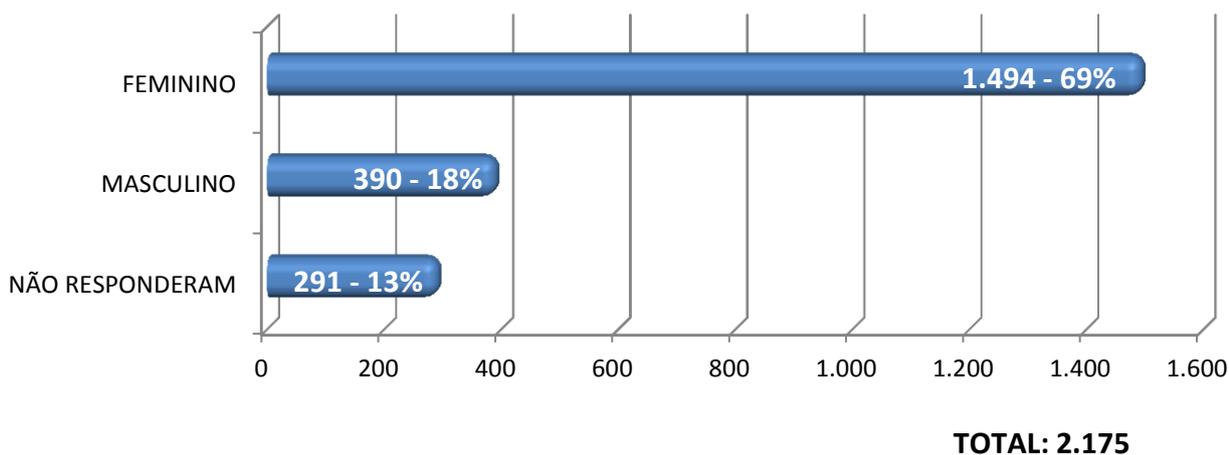
Média Diária: **~ 6**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

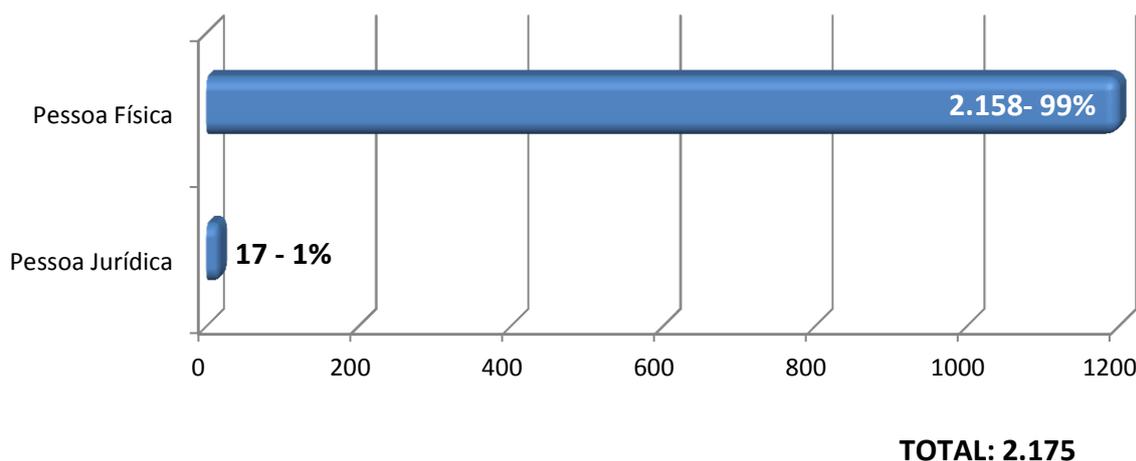
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de fevereiro de 2017**



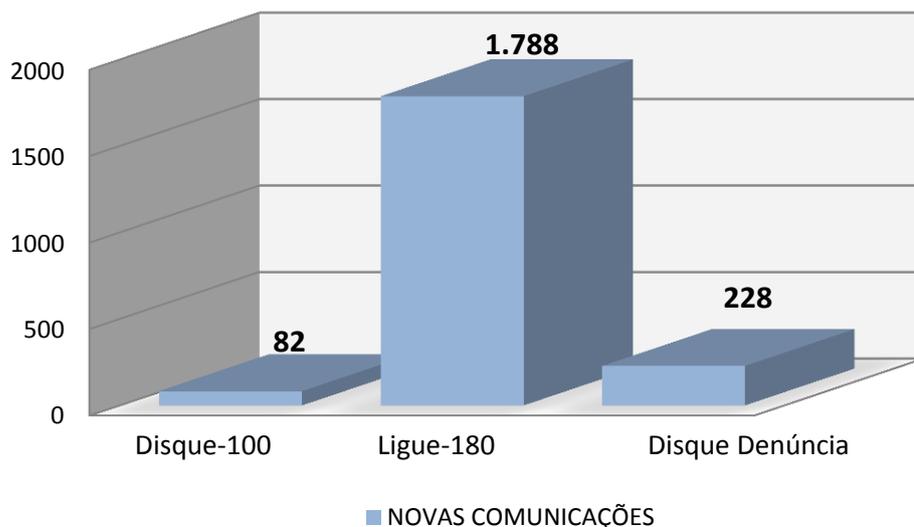
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de fevereiro de 2017**



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

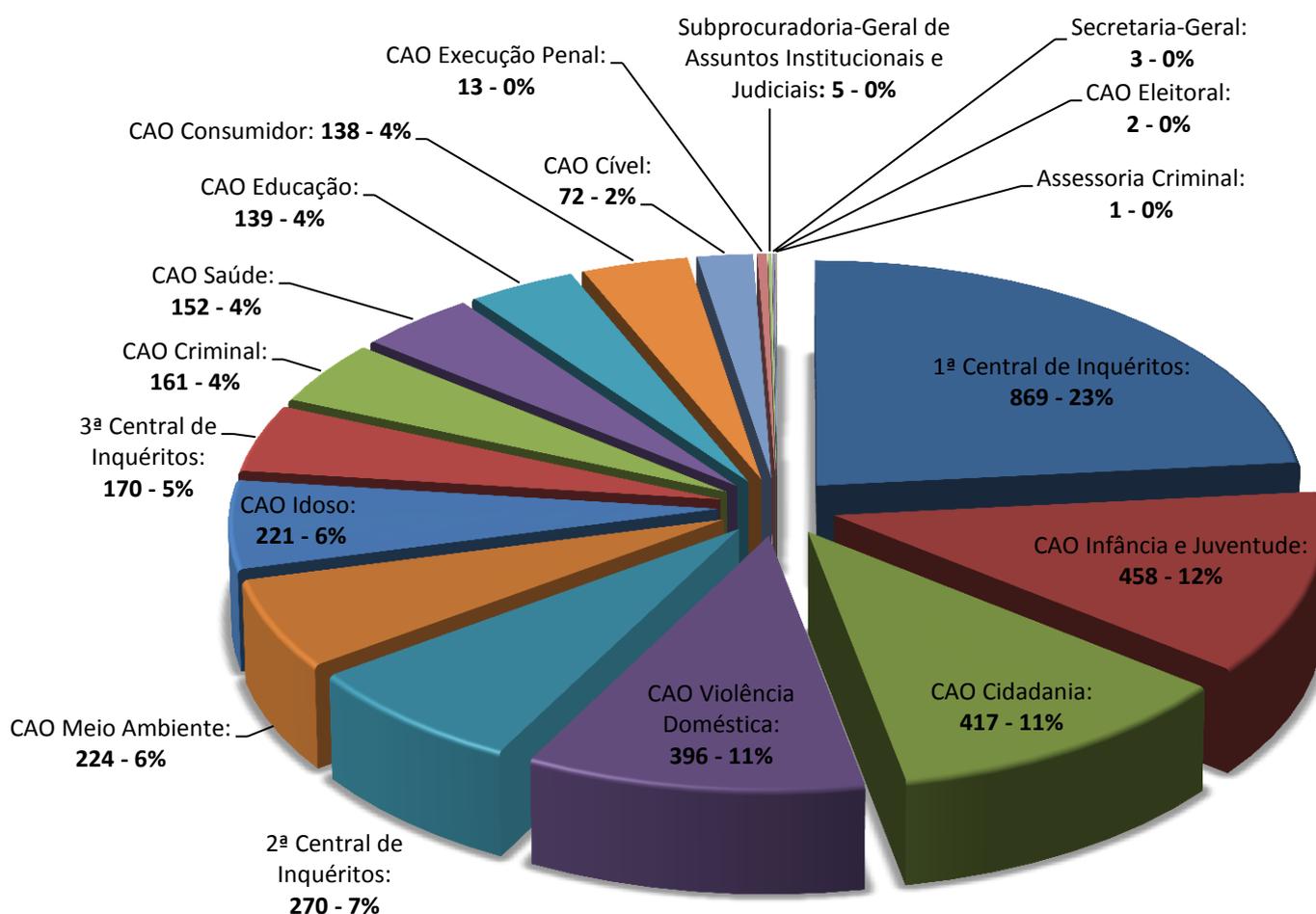


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em fevereiro de 2017**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

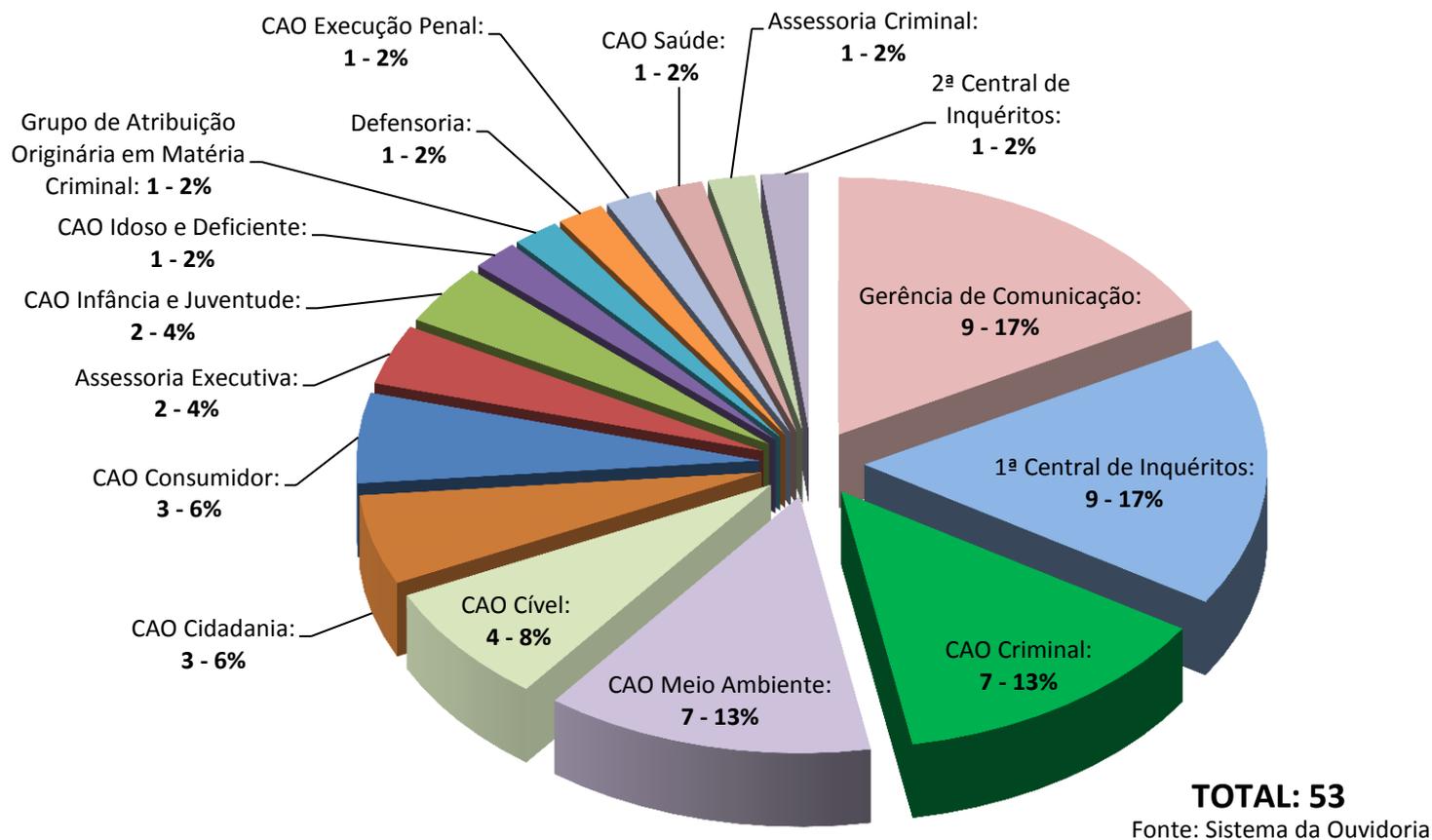
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em fevereiro de 2017**



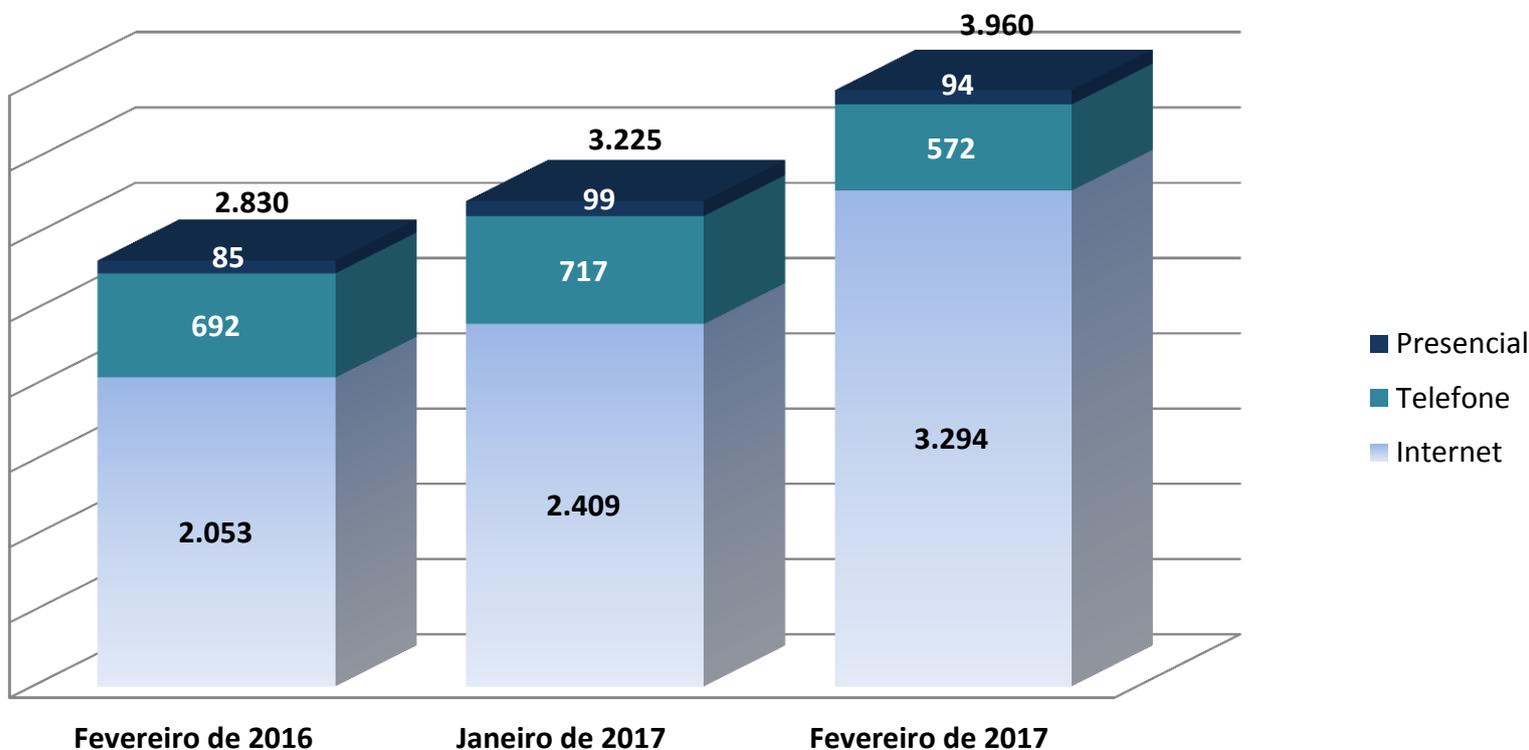
TOTAL: 3.711

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em fevereiro de 2017



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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

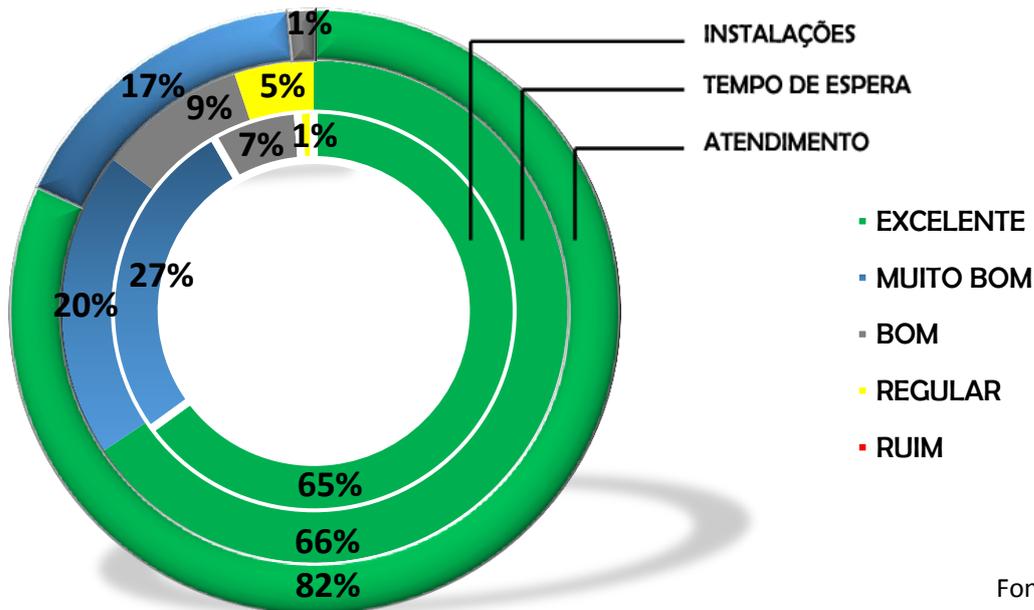
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em fevereiro de 2017

Em um universo de 195 atendimentos, 157 (81%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

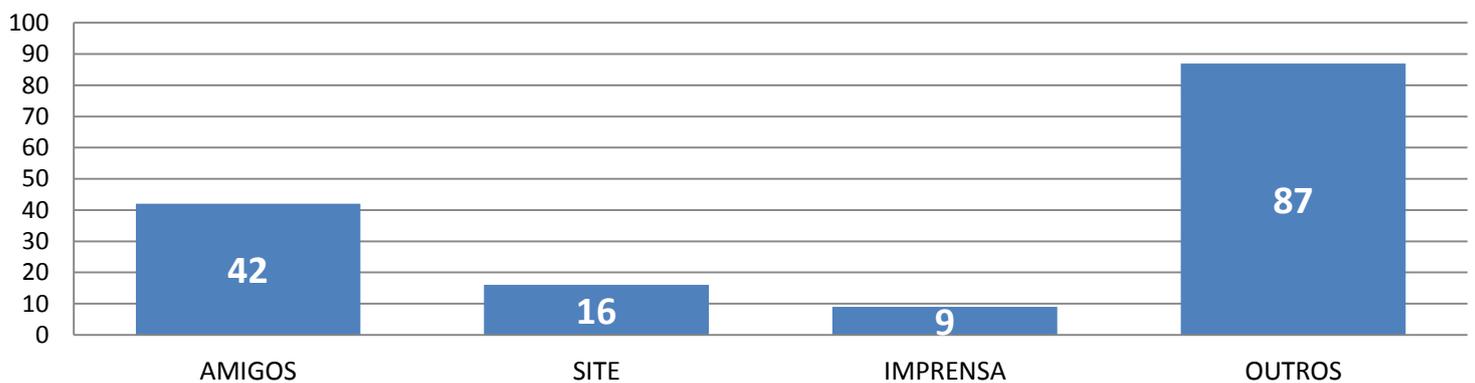
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	102
MUITO BOM	42
BOM	11
REGULAR	2
RUIM	0

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	103
MUITO BOM	31
BOM	15
REGULAR	8
RUIM	0

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	117
MUITO BOM	24
BOM	2
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Fonte: Relatório da Ouvidoria