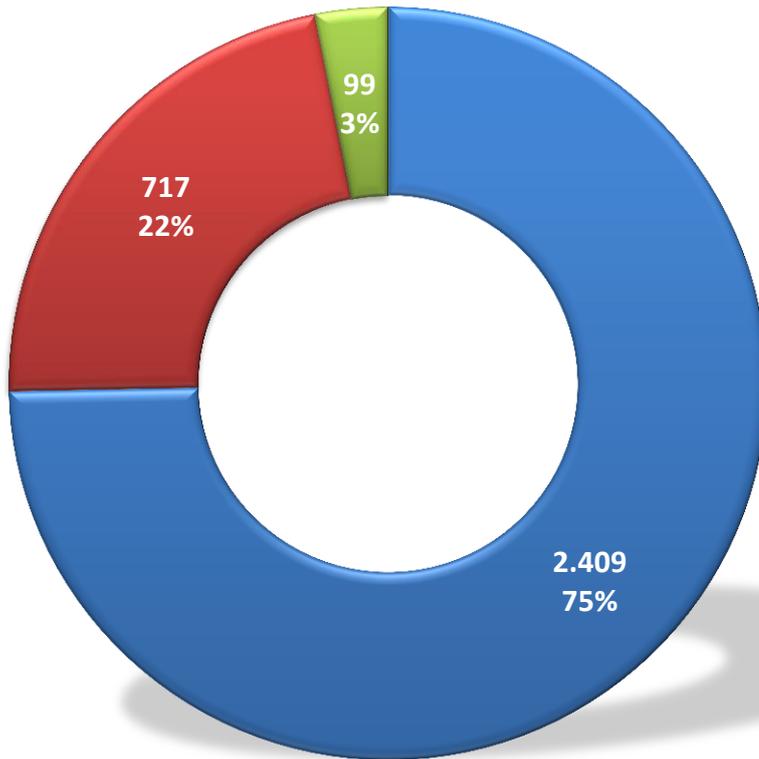


■ **Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em janeiro de 2017**

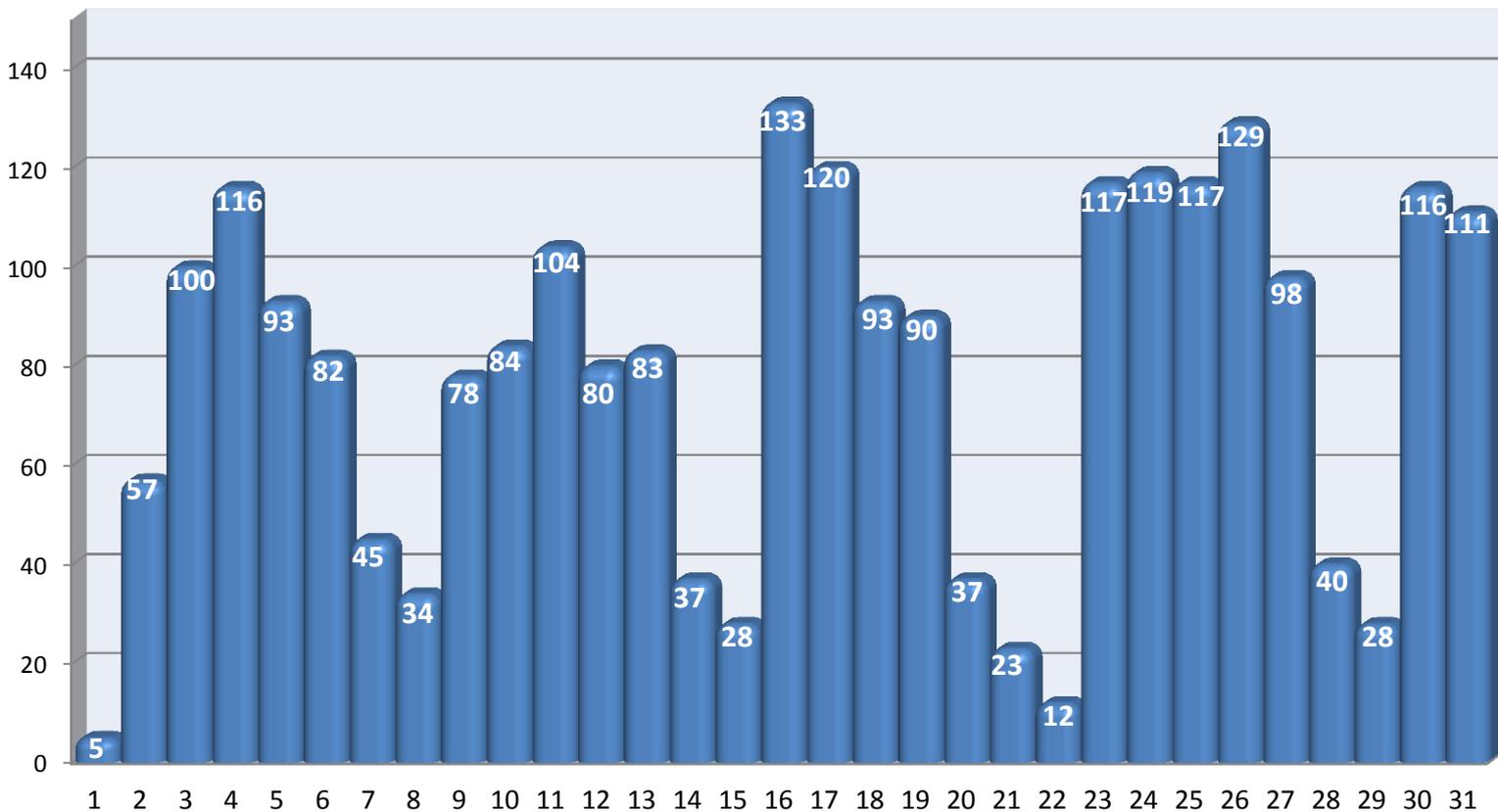


■ Internet - 2.409
 ■ Telefone - 717
 ■ Sede - 99

TOTAL: 3.225

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



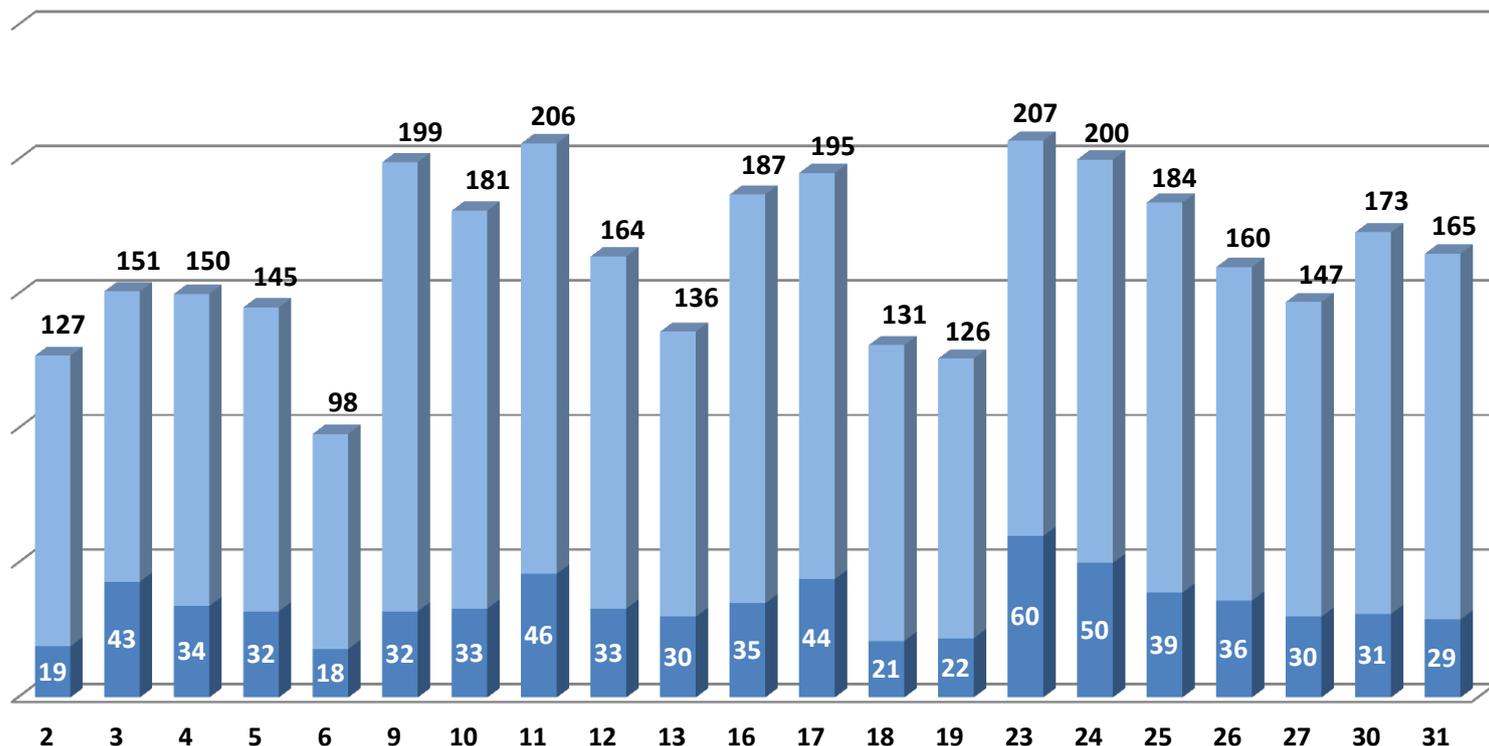
Total: **2.409**
 Média Diária: **≈ 78**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em janeiro de 2017

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **3.432**

Média Diária: ≈ **163**

Dias Úteis: **21**

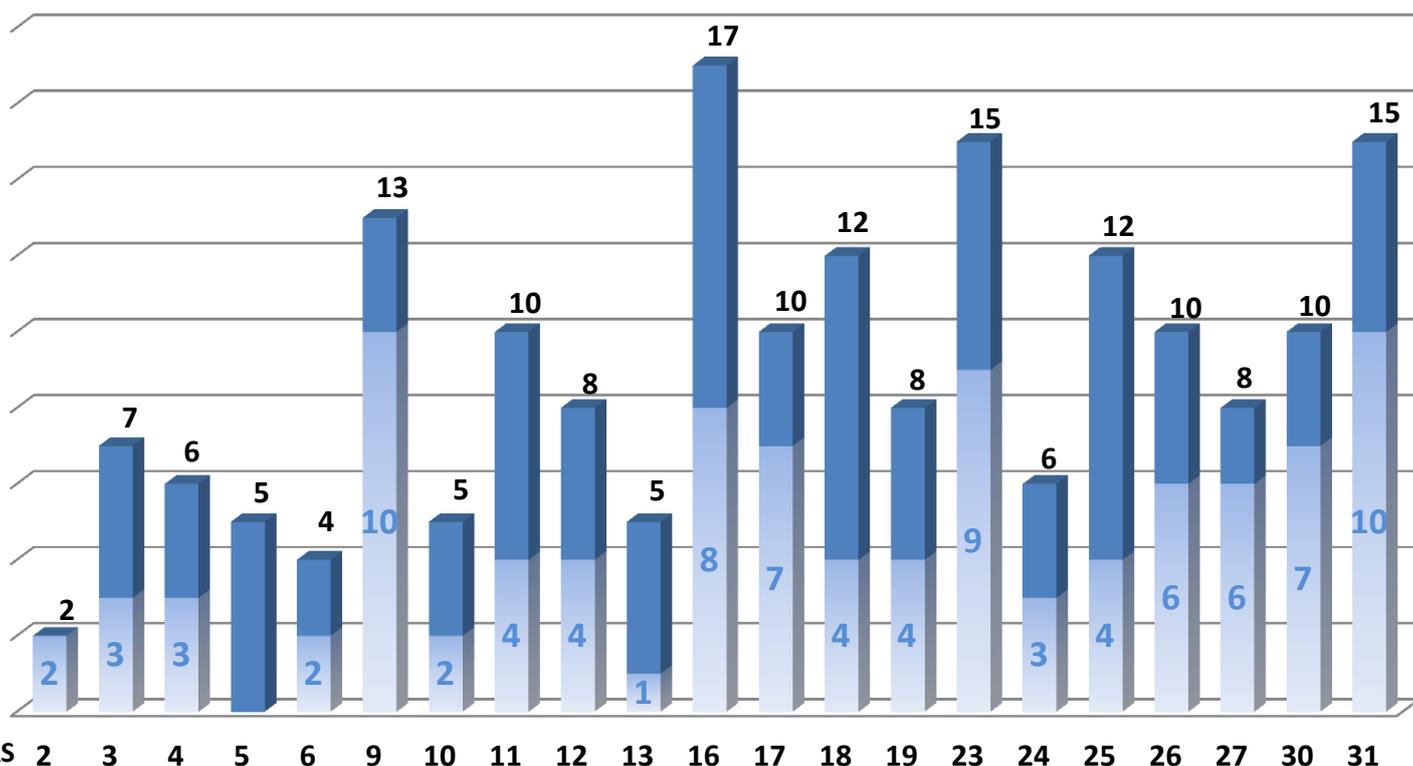
Total de Comunicações: **717**

Média Diária: ≈ **34**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **188**

Média Diária: ≈ **9**

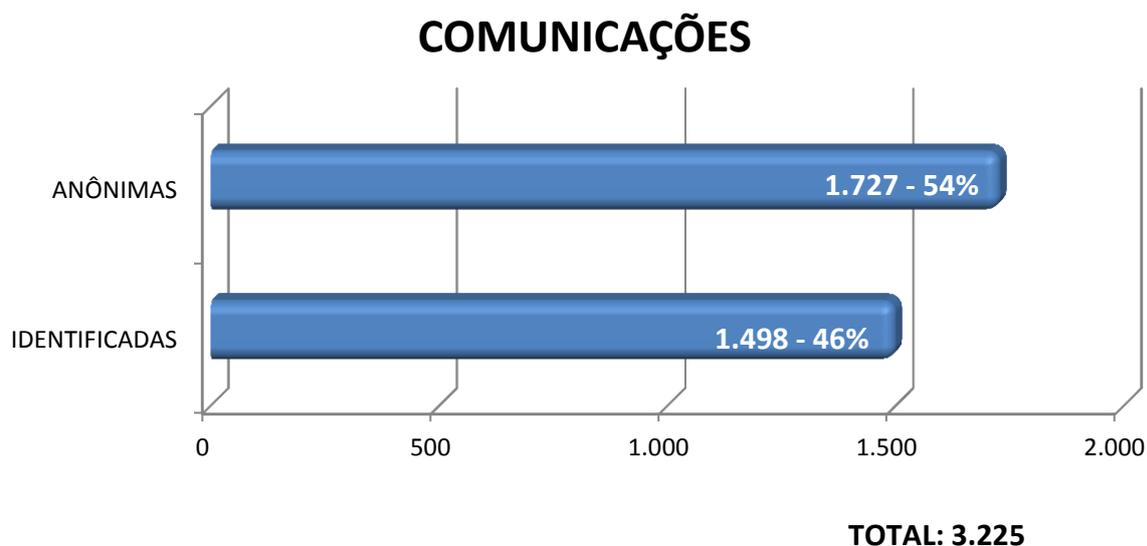
Dias Úteis: **21**

Total de Comunicações: **99**

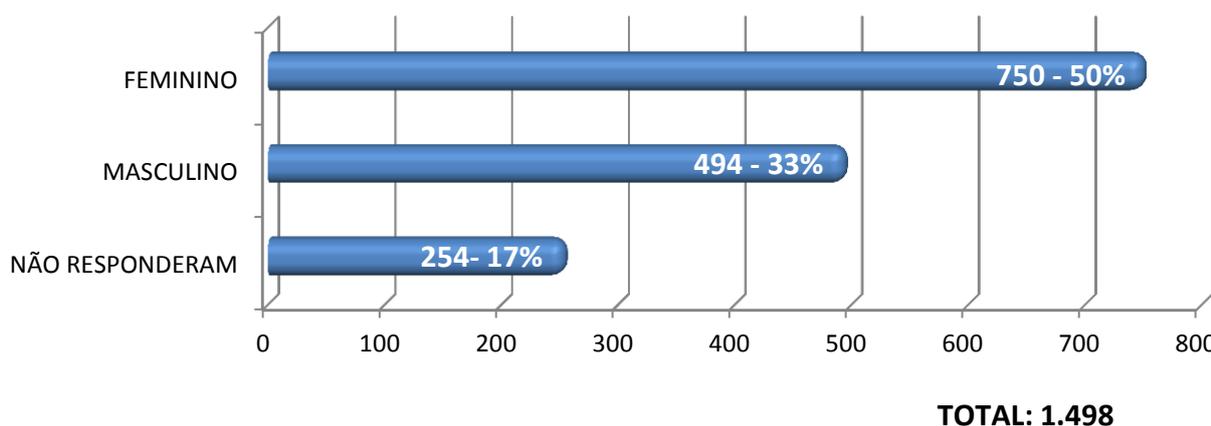
Média Diária: ≈ **5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

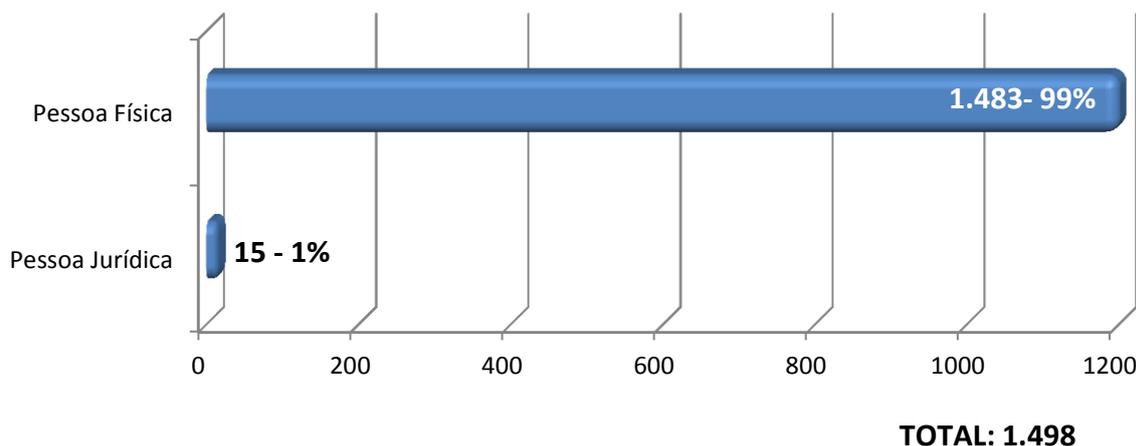
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de janeiro de 2017**



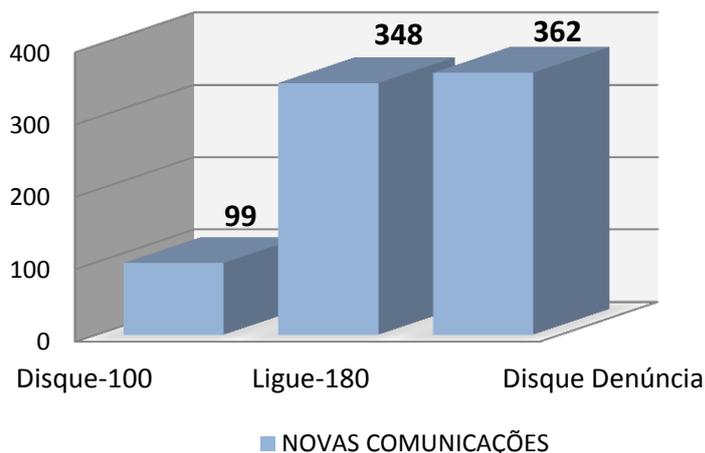
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de janeiro de 2017**



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

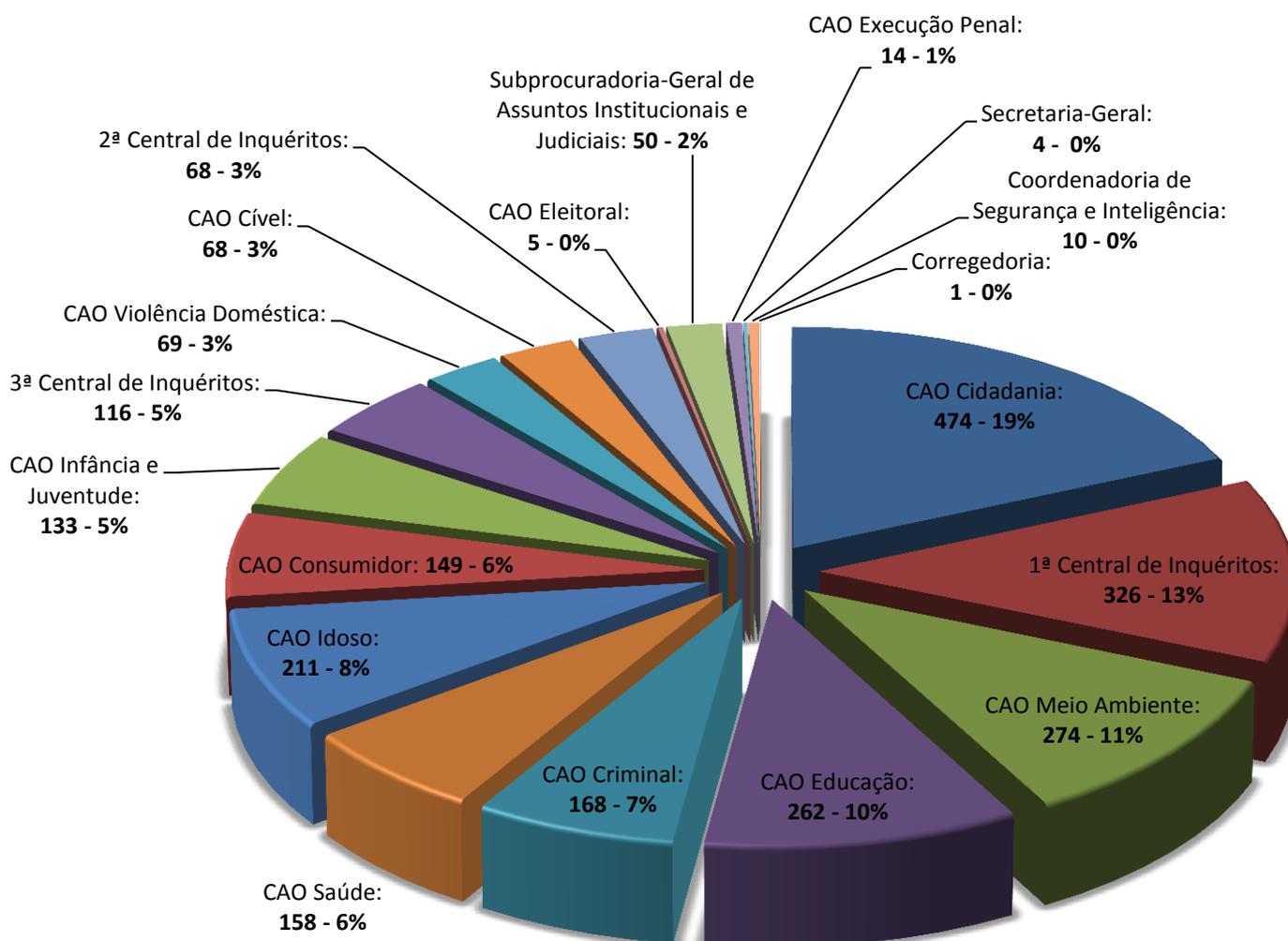


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em janeiro de 2017**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

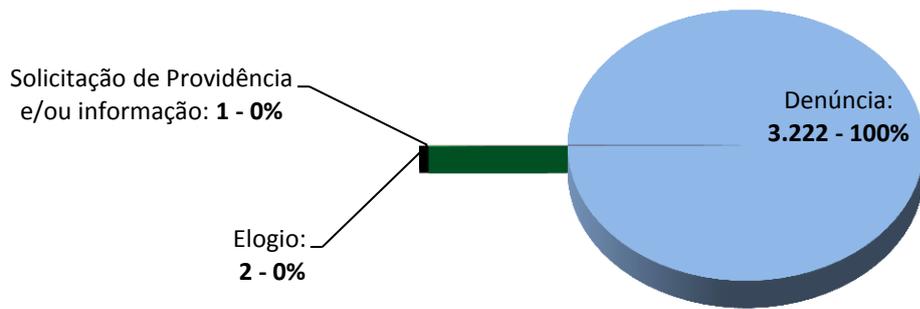
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em janeiro de 2017**



TOTAL: 2.560

Fonte: Sistema da Ouvidoria

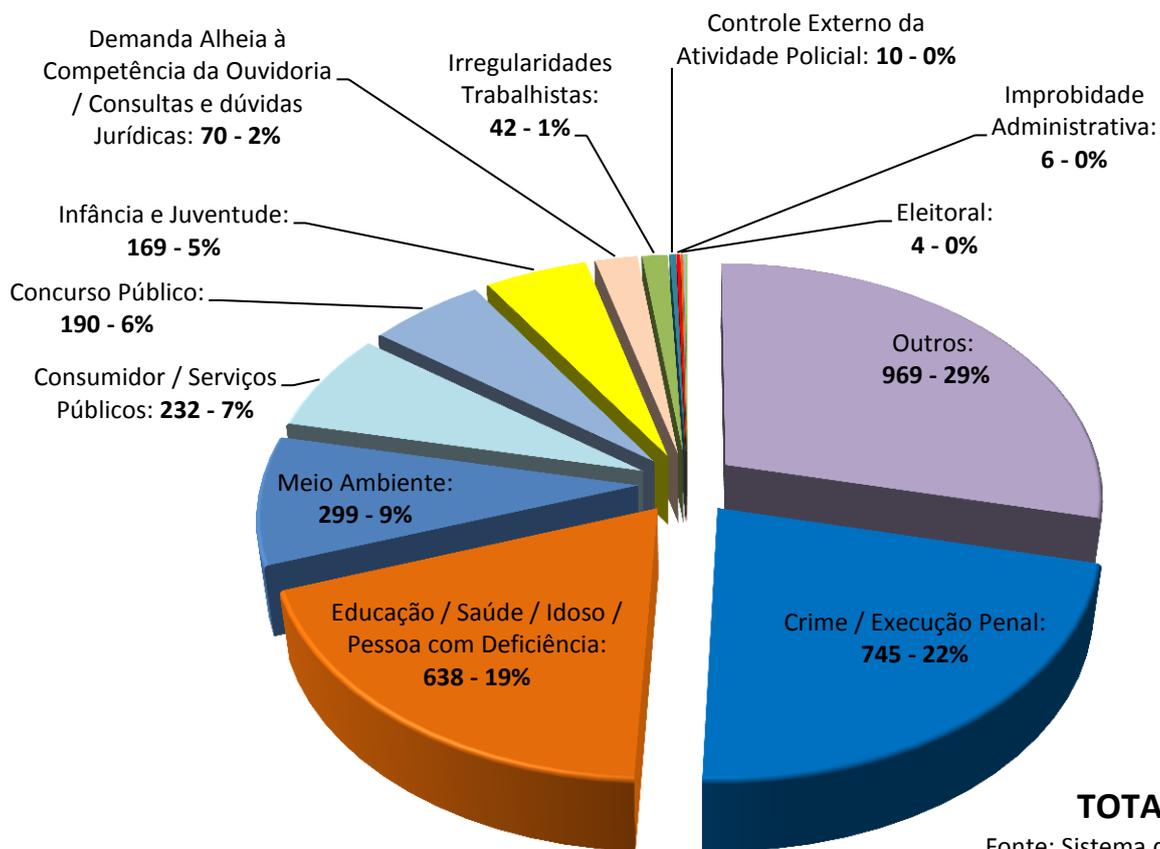
■ Estatística de comunicações por classes em janeiro de 2017



TOTAL: 3.225

Fonte: Sistema da Ouvidoria

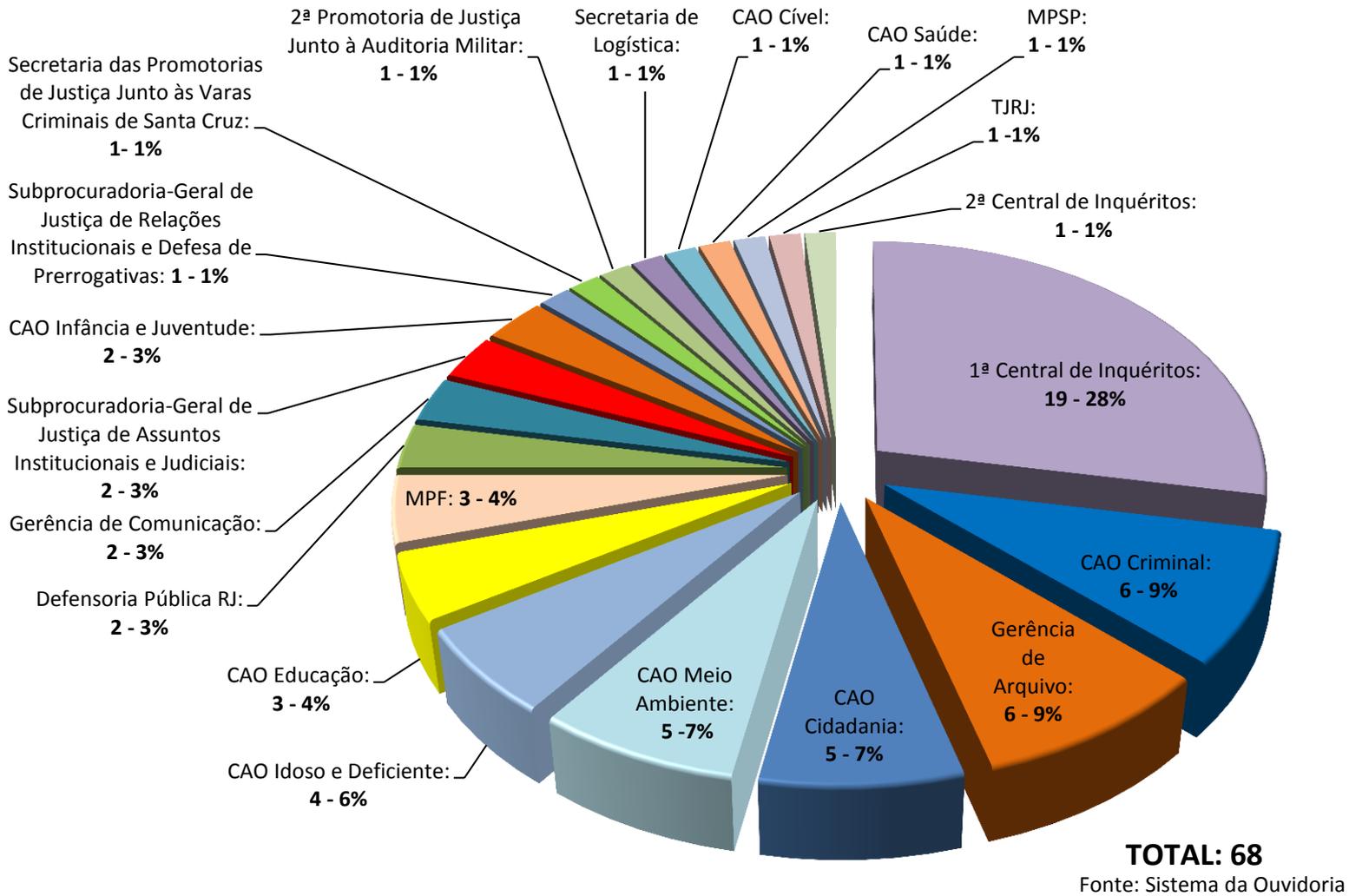
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em janeiro de 2017



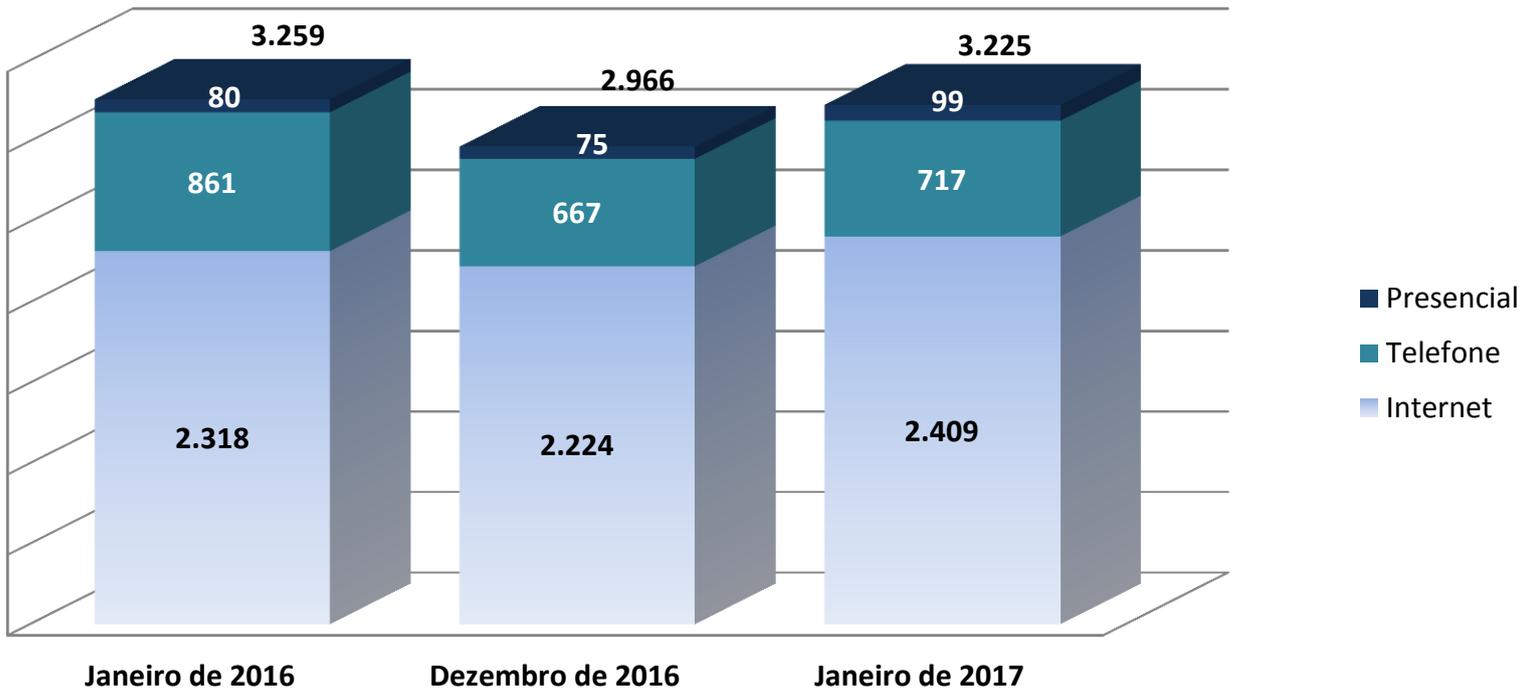
TOTAL: 3.380

Fonte: Sistema da Ouvidoria

Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em janeiro de 2017



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



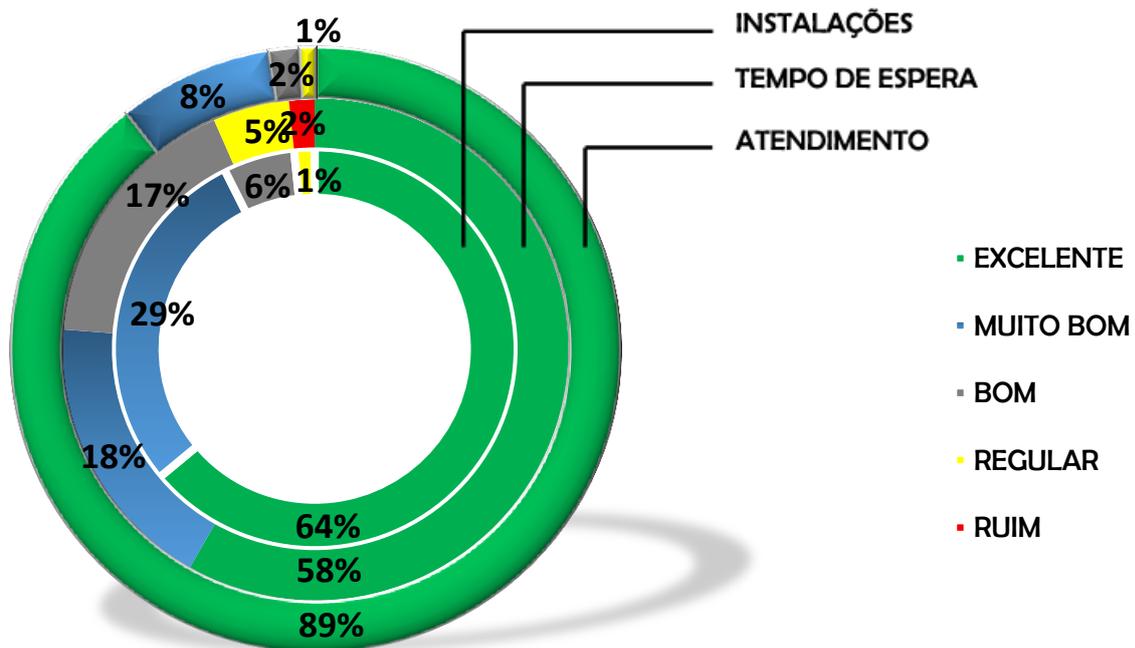
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em janeiro de 2017

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

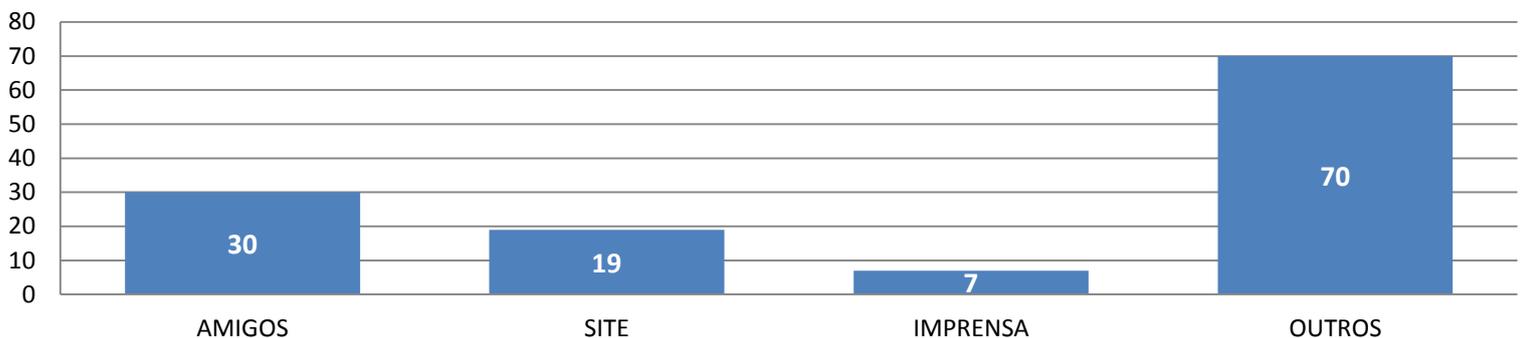
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	71
MUITO BOM	22
BOM	21
REGULAR	6
RUIM	2

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