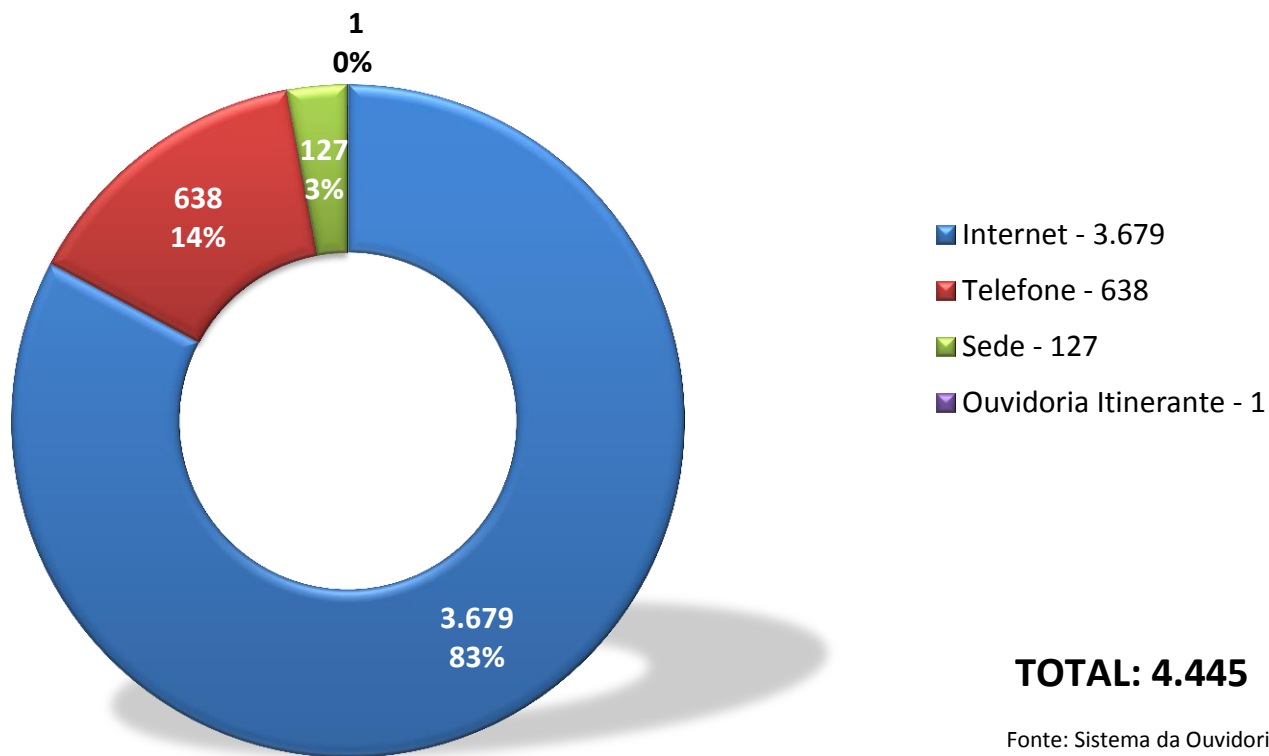
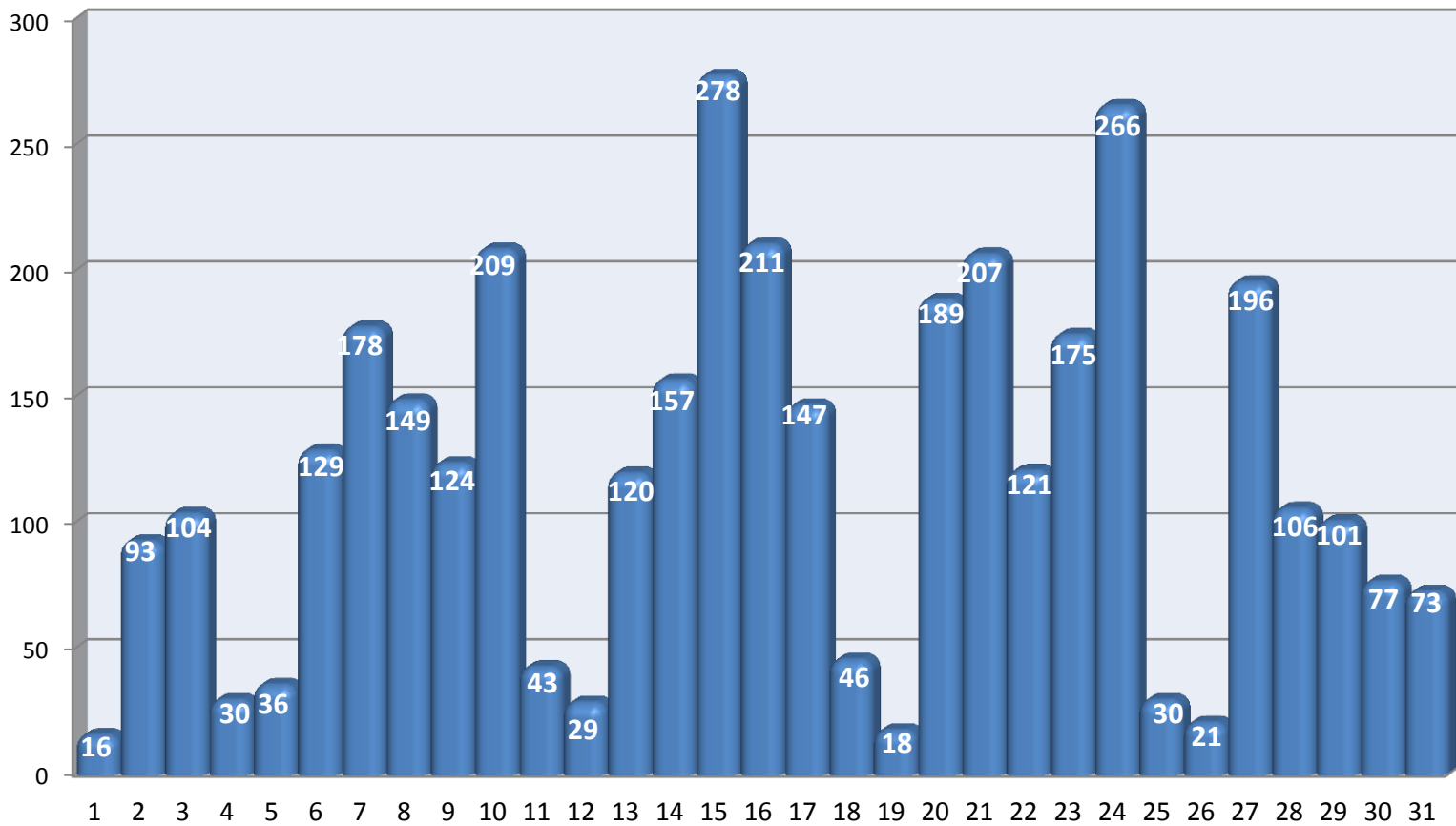


▪ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em março de 2017



▪ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em março de 2017



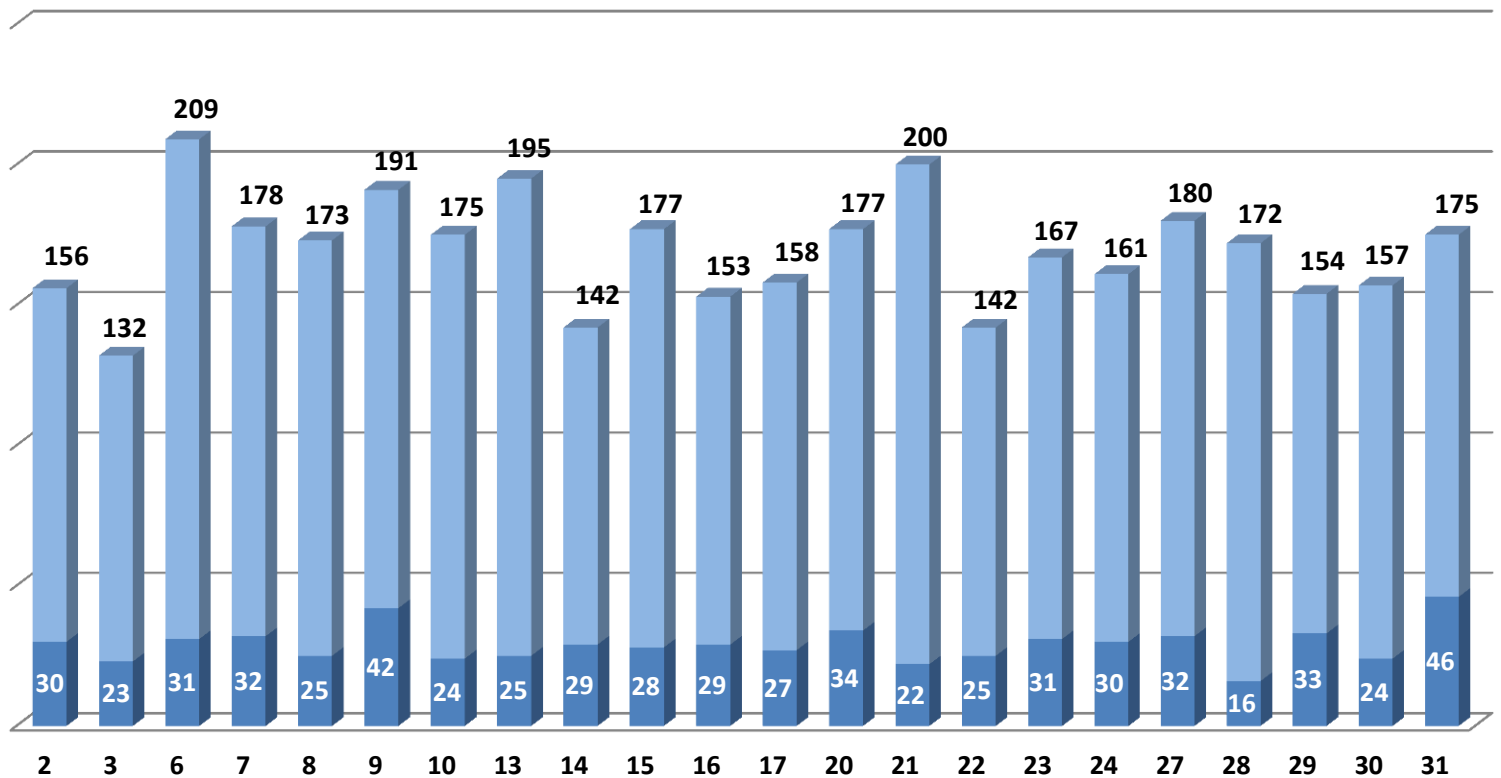
Total: **3.679**
Média Diária: **≈ 119**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em março de 2017

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



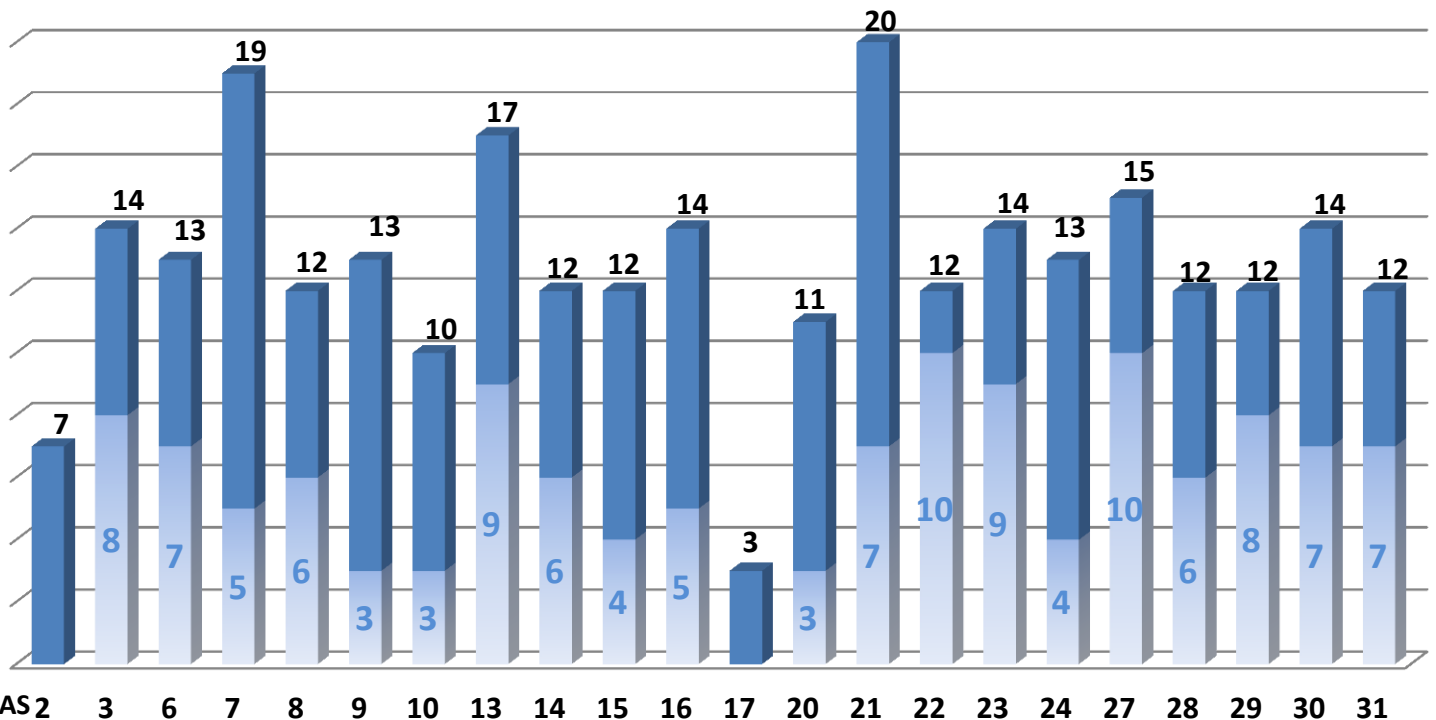
Total de Ligações: **3.724**
 Média Diária: ≈ **169**
 Dias Úteis: **22**

Total de Comunicações: **638**
 Média Diária: **29**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS

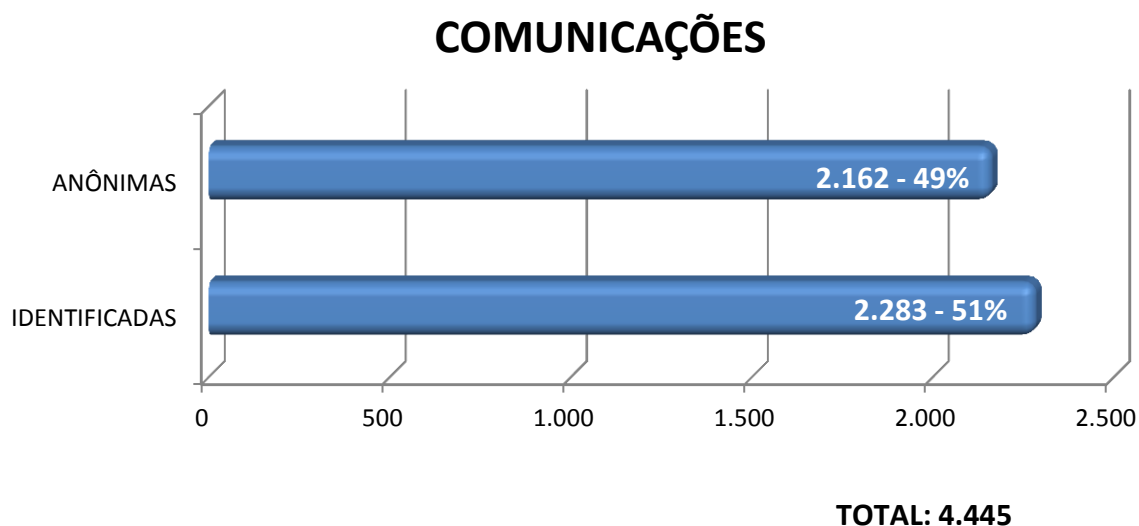


Total de Atendimentos: **281**
 Média Diária: ≈ **13**
 Dias Úteis: **22**

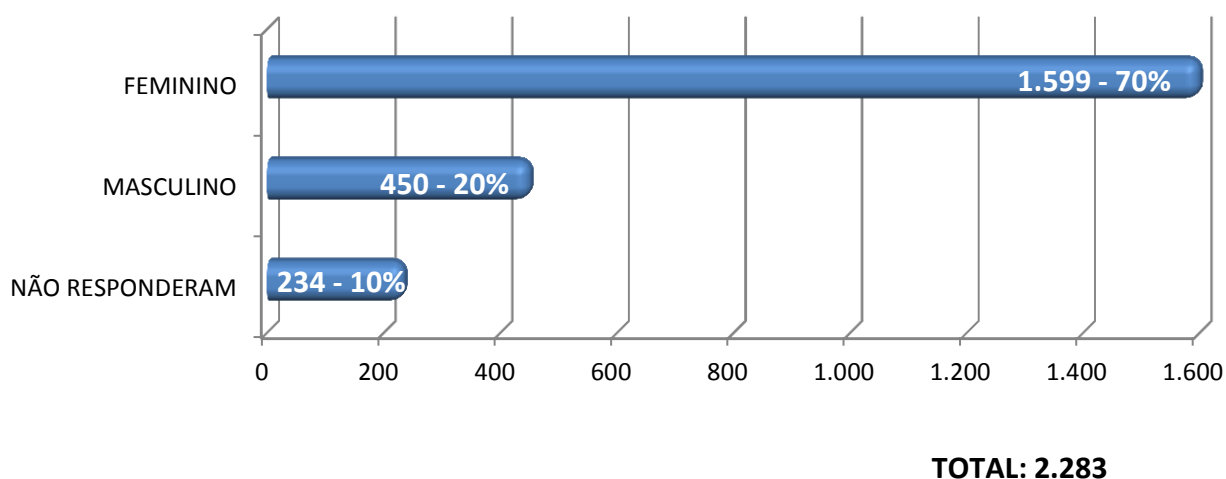
Total de Comunicações: **127**
 Média Diária: ≈ **6**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

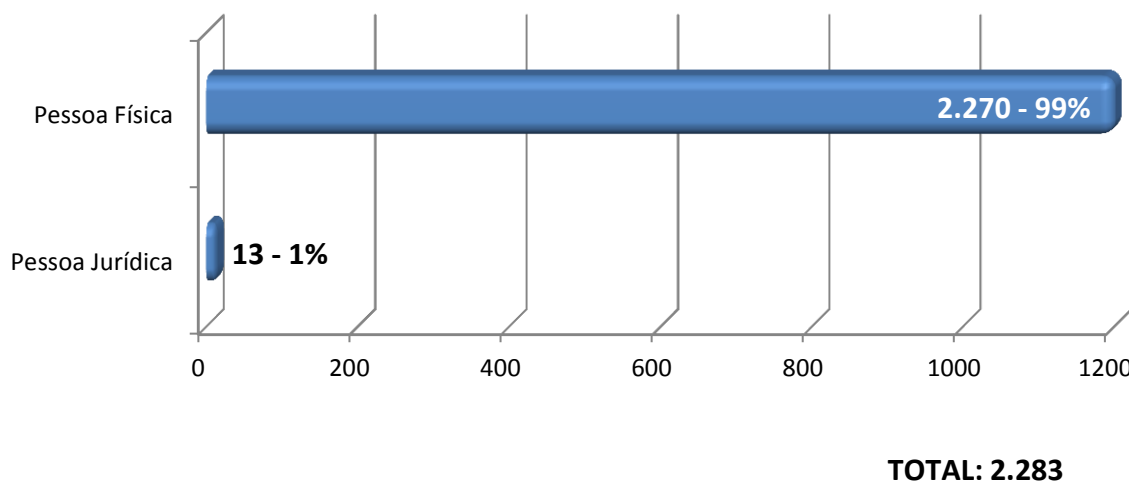
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de março de 2017**



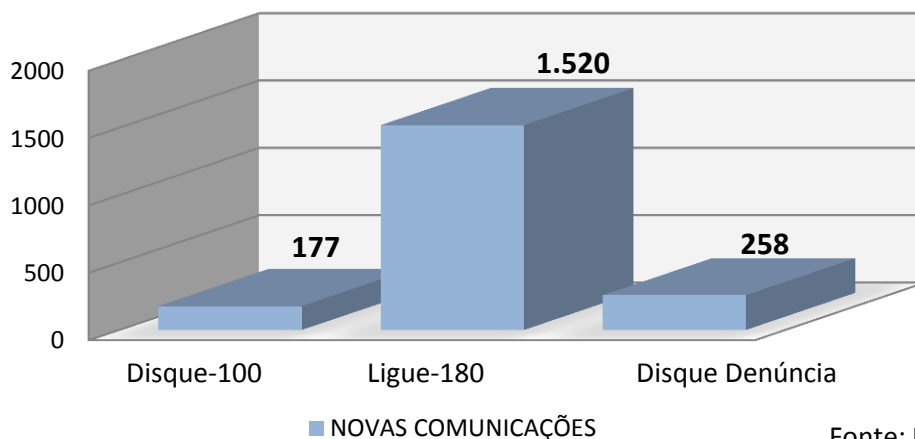
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de março de 2017**



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

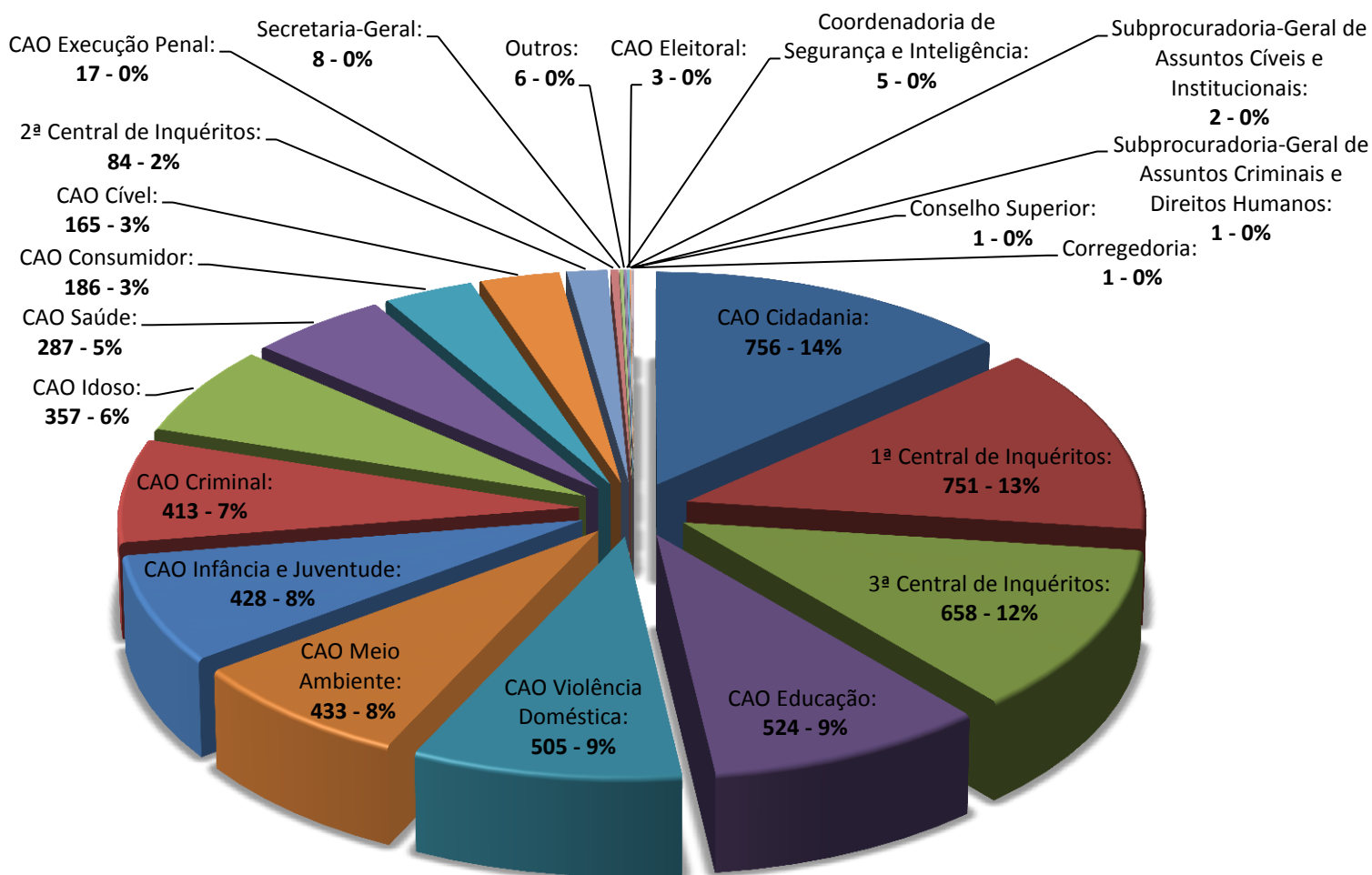


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em março de 2017**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

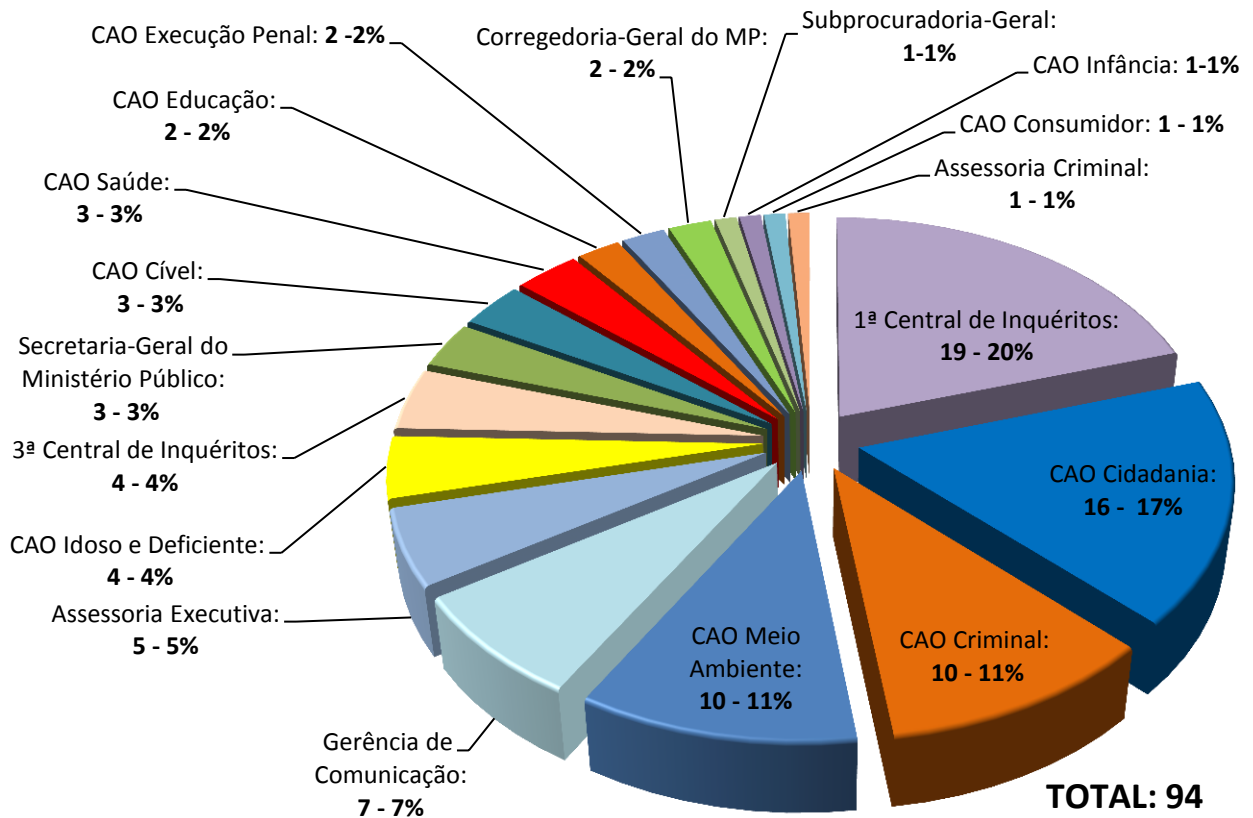
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em março de 2017**



TOTAL: 5.591

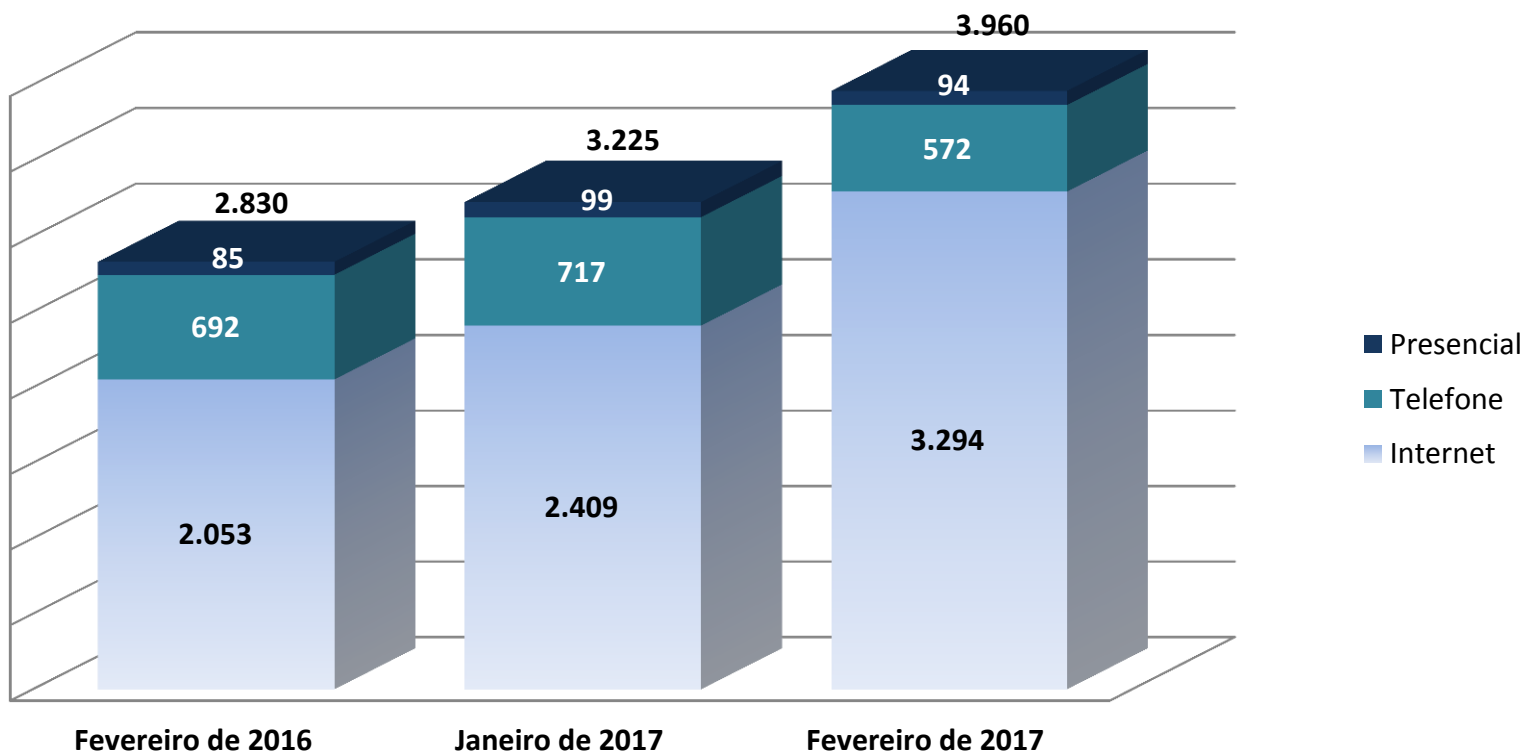
Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

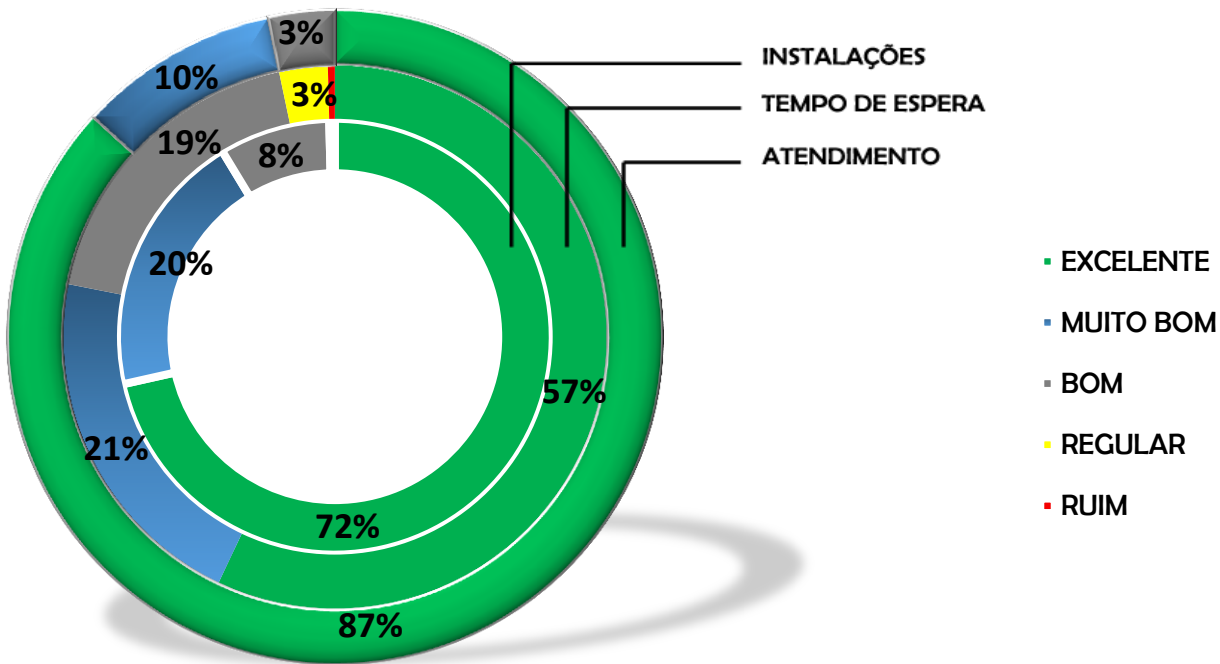
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em março de 2017

Em um universo de 281 atendimentos, 242 (86%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

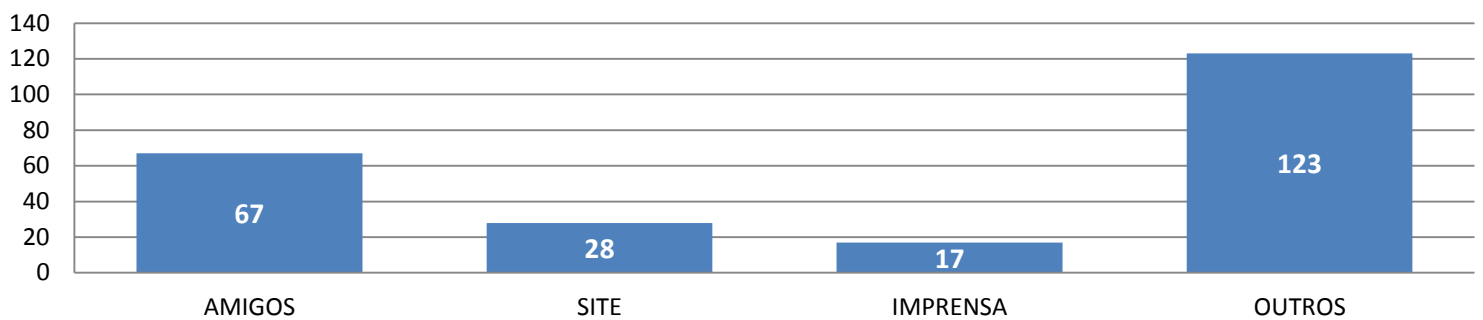
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	173
MUITO BOM	48
BOM	20
REGULAR	1
RUIM	0

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	138
MUITO BOM	51
BOM	45
REGULAR	7
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	210
MUITO BOM	24
BOM	8
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Fonte: Relatório da Ouvidoria