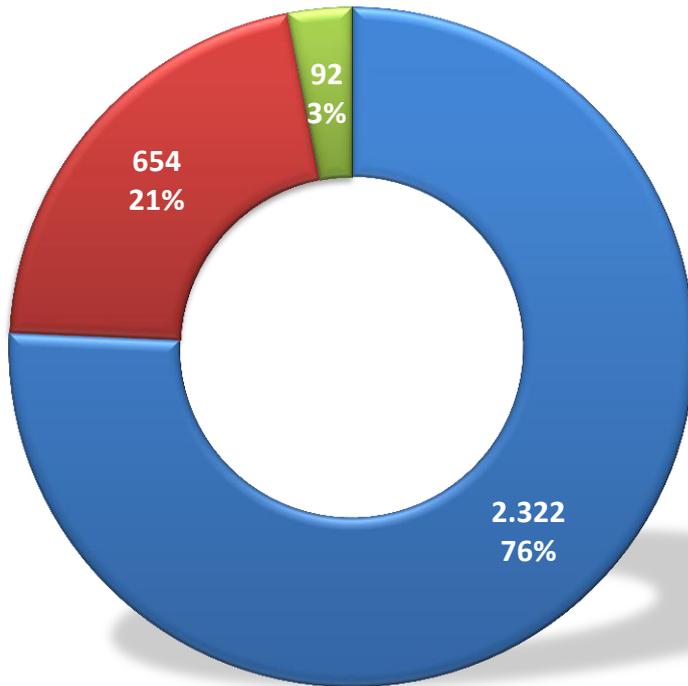


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em novembro de 2017

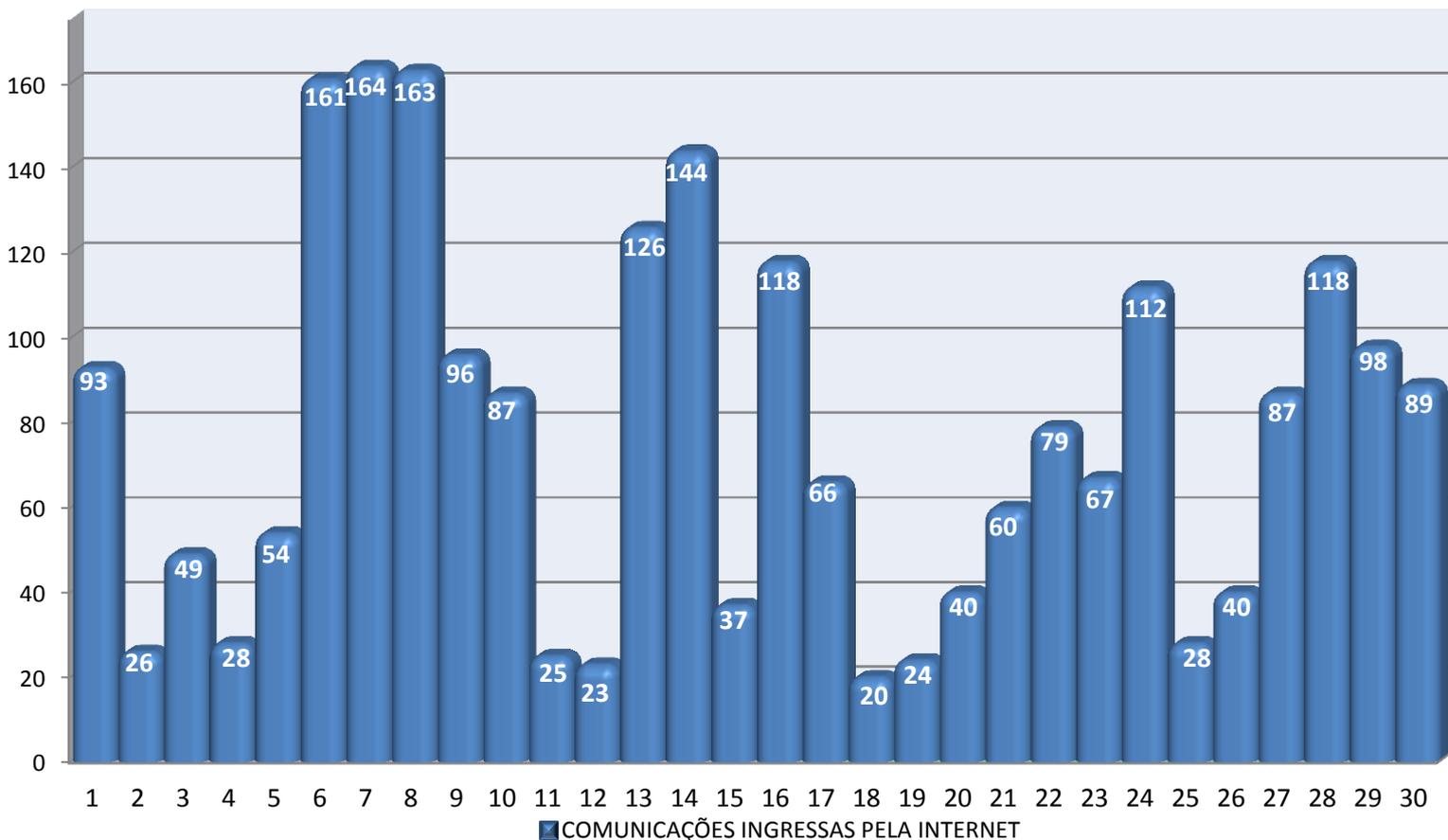


- Internet - 2.322
- Telefone - 654
- Sede - 92
- Ouvidoria Itinerante - 0

**TOTAL: 3.068**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



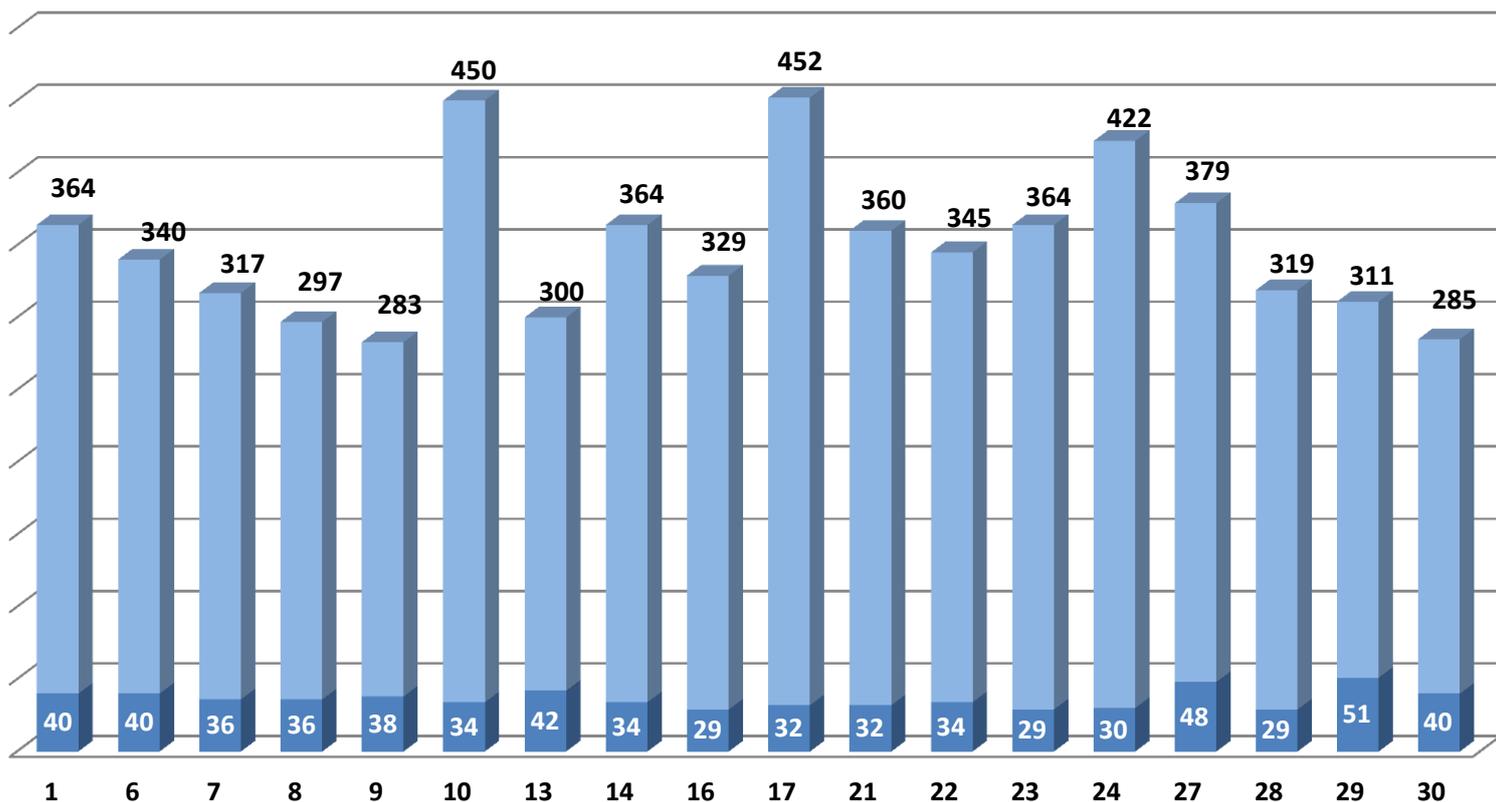
Total: **2.322**

Média Diária: **≈ 77**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.281**

Média Diária: **≈ 349**

Dias Úteis: **18**

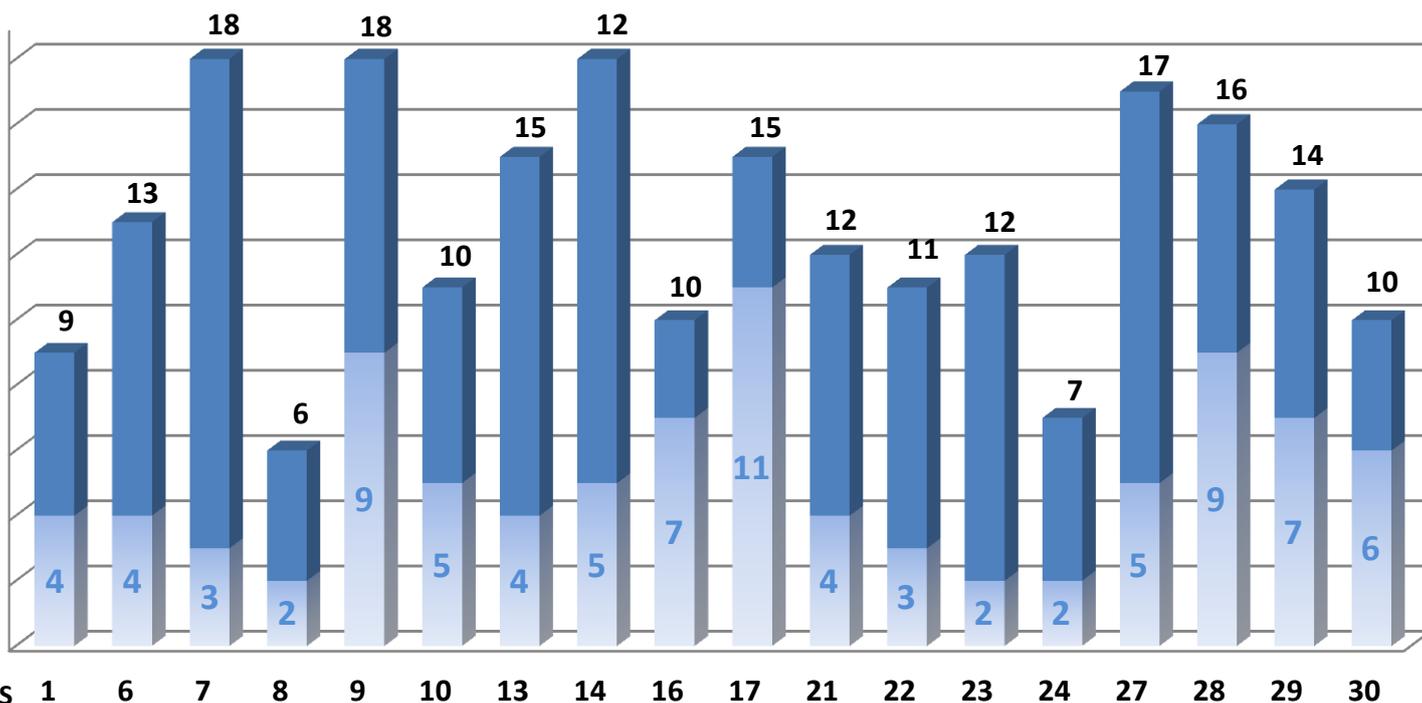
Total de Comunicações: **654**

Média Diária: **≈ 36**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **232**

Média Diária: **≈ 13**

Dias Úteis: **18**

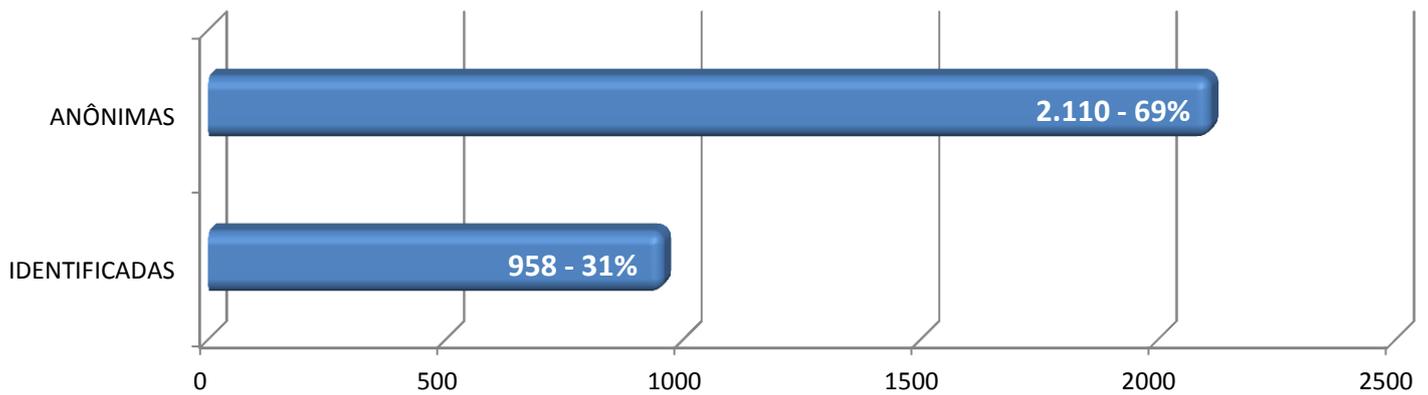
Total de Comunicações: **92**

Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

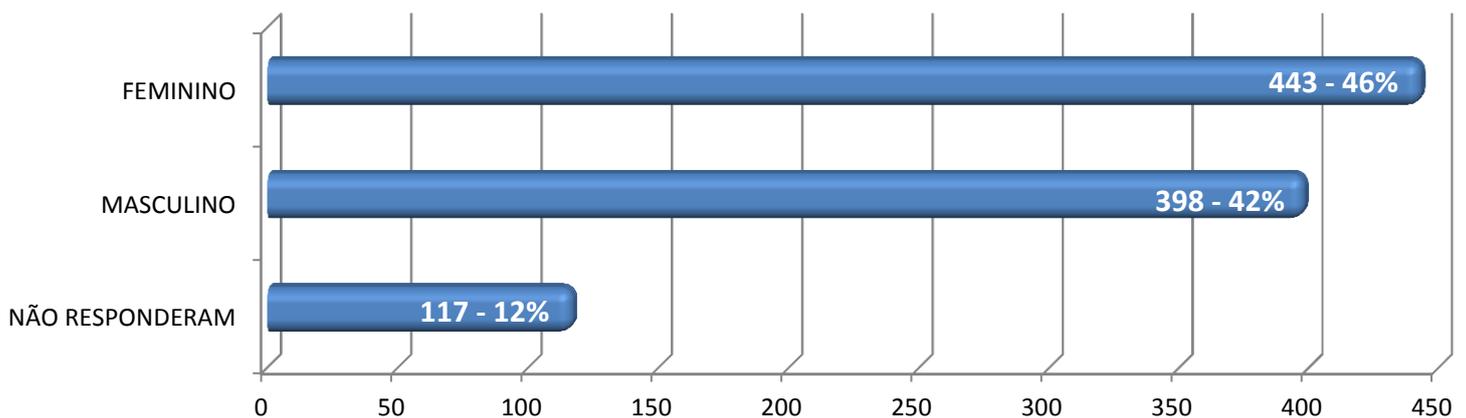
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de novembro de 2017**

### COMUNICAÇÕES



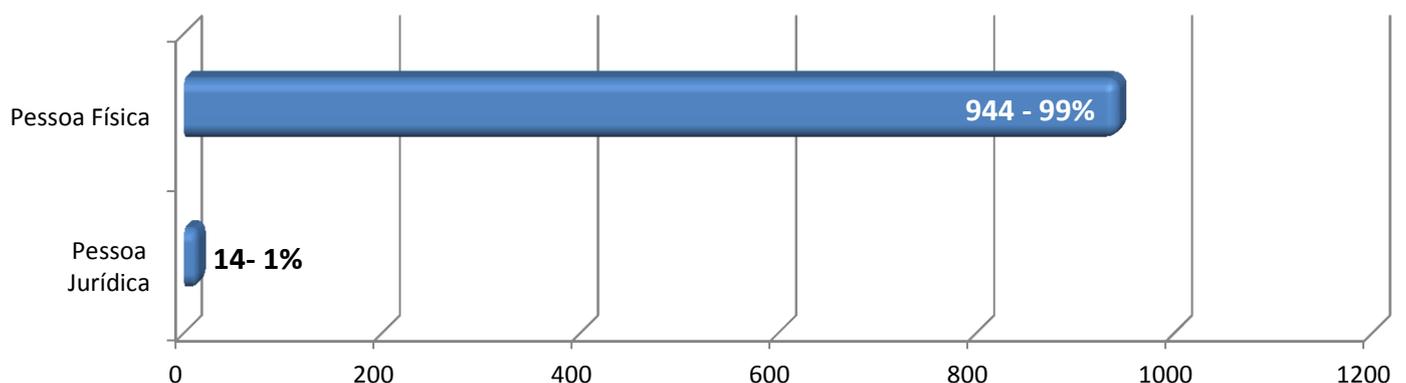
**TOTAL: 3.068**

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



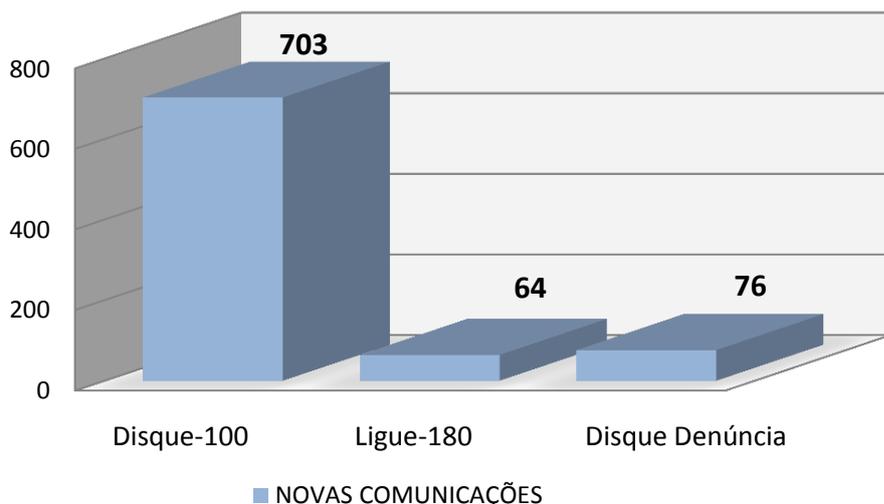
**TOTAL: 958**

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



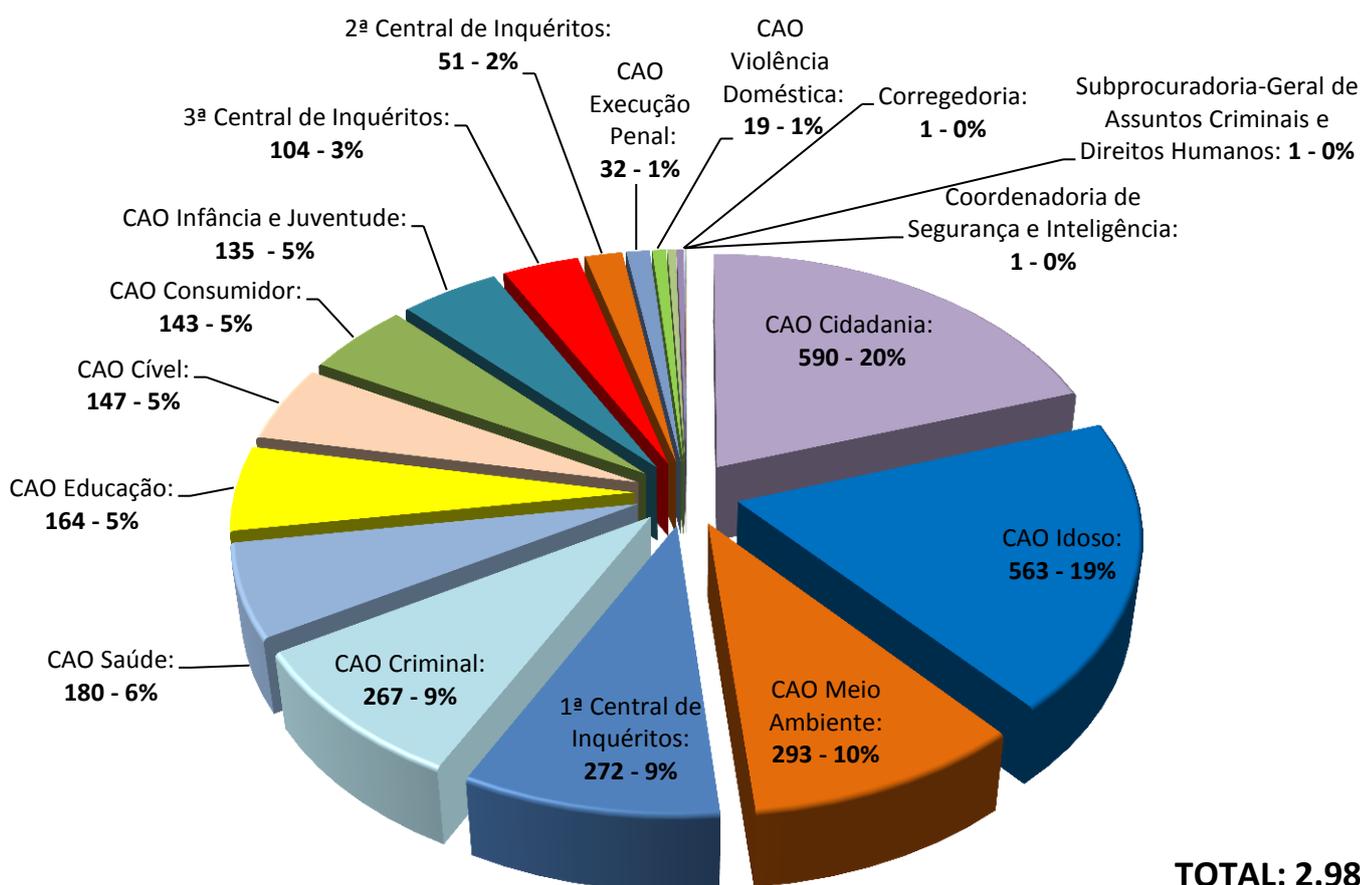
**TOTAL: 958**

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

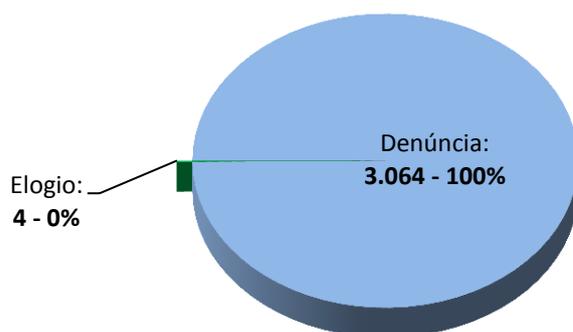
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em novembro de 2017**



**TOTAL: 2.984**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

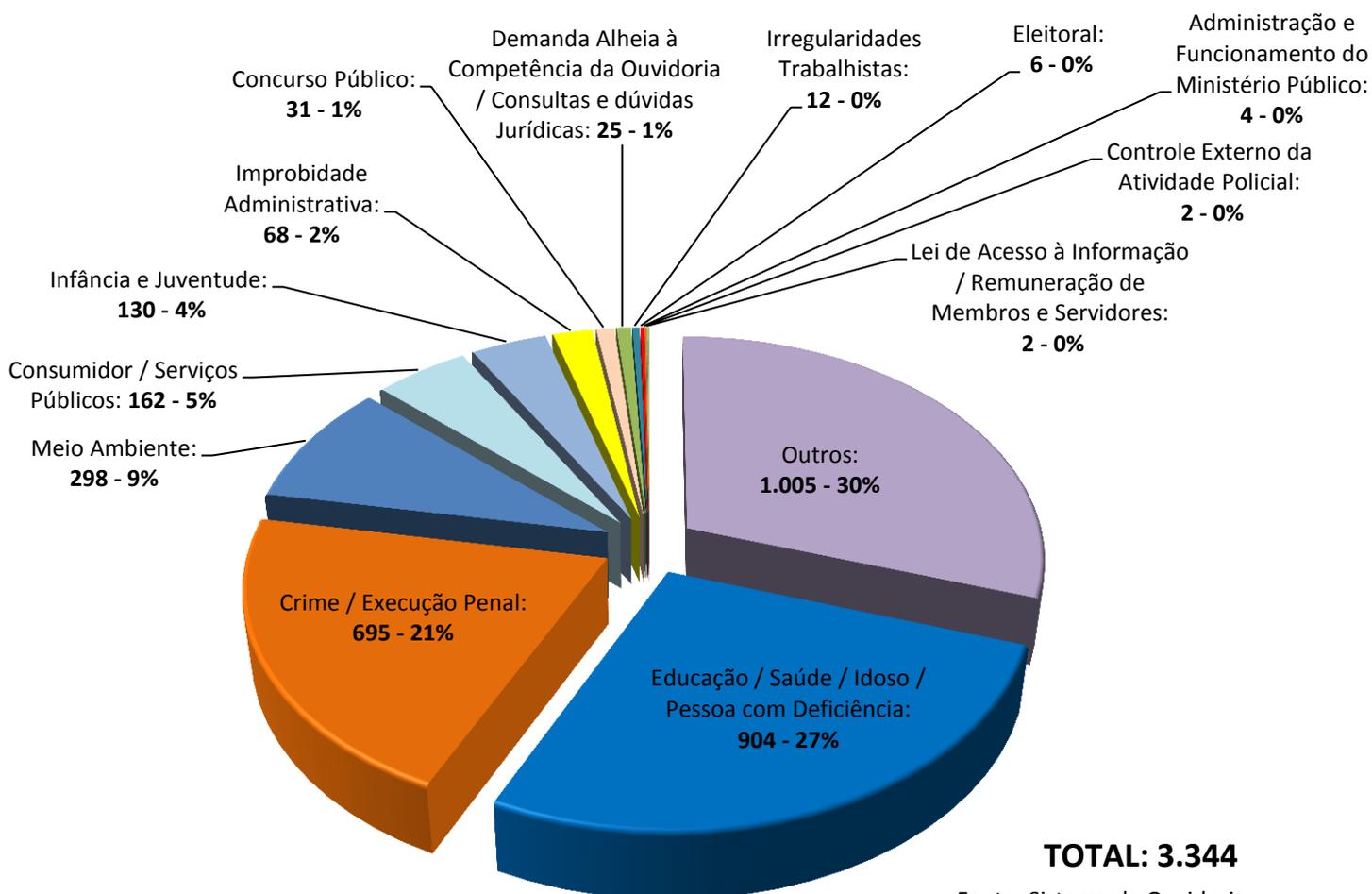
## ■ Estatística de comunicações por classes em novembro de 2017



**TOTAL: 3.068**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

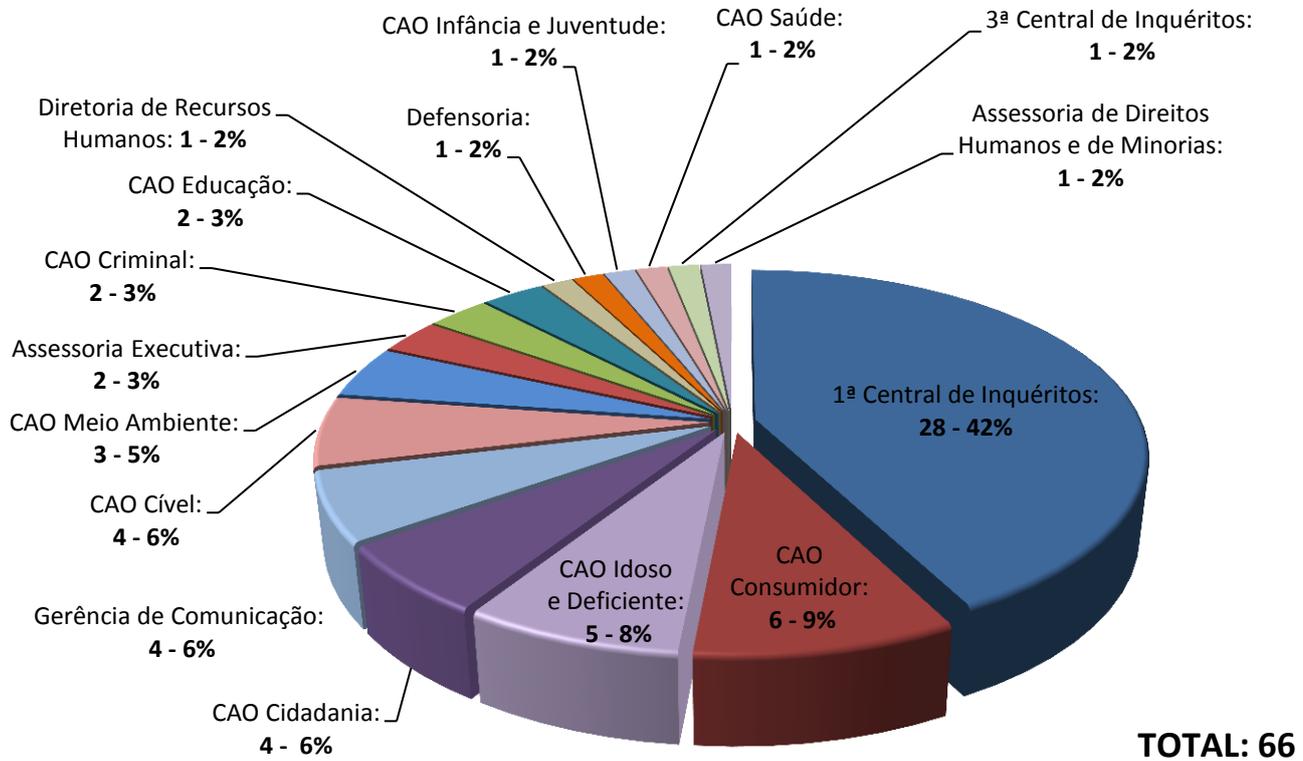
## ■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em novembro de 2017



**TOTAL: 3.344**

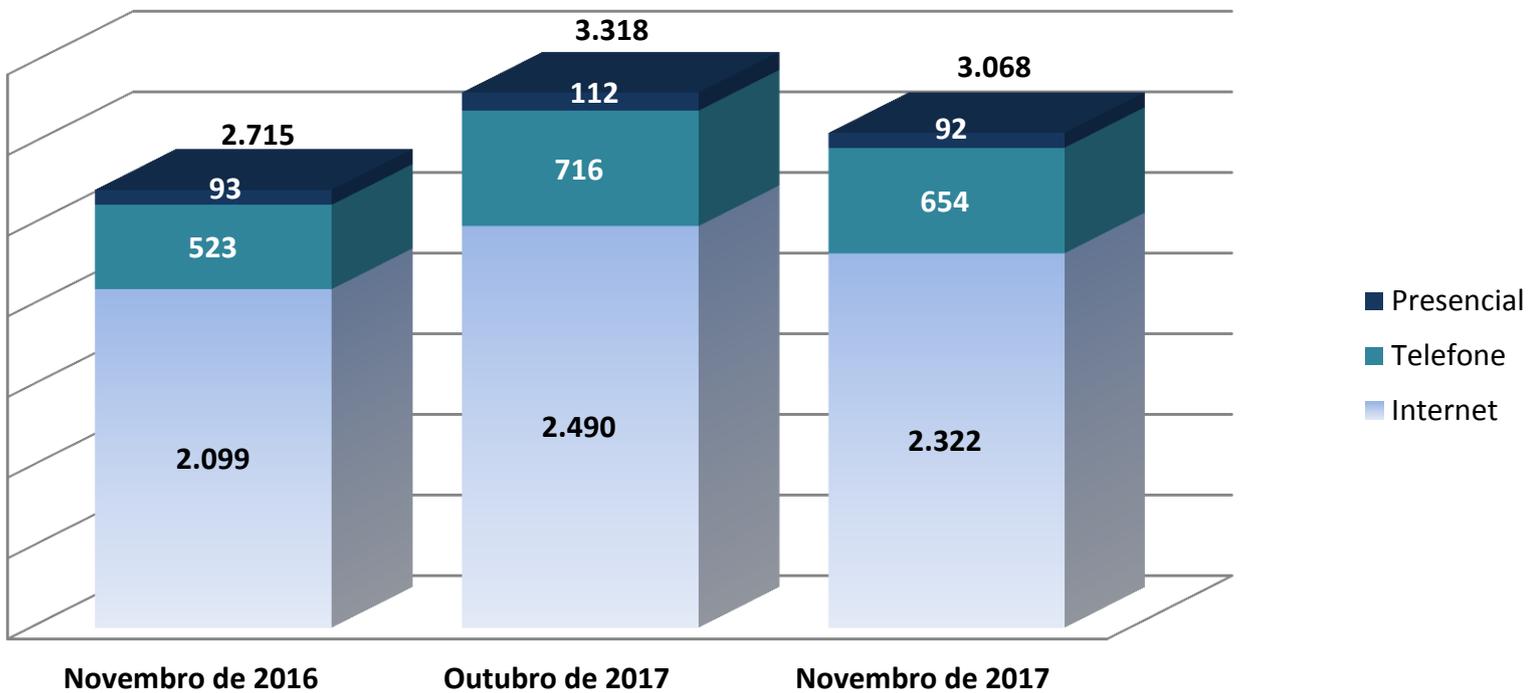
Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

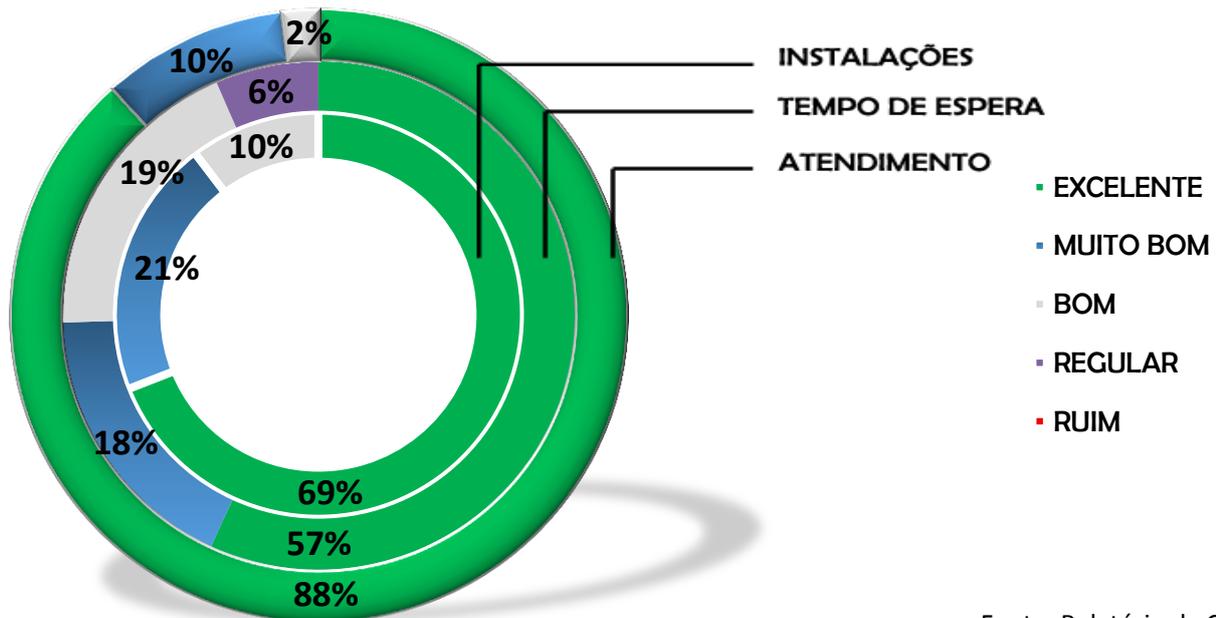
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em novembro de 2017

Em um universo de 237 atendimentos, 153 (65%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	107
MUITO BOM	32
BOM	16
REGULAR	0
RUIM	0

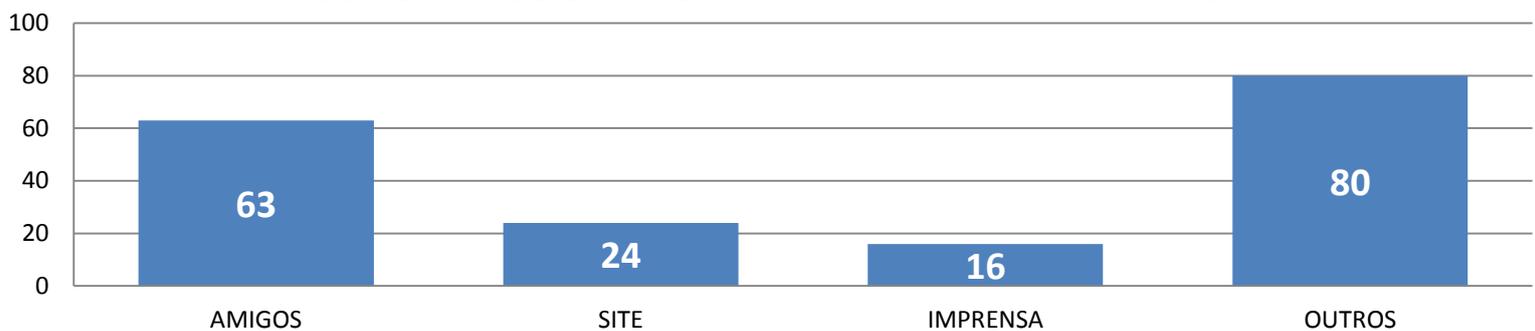
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	87
MUITO BOM	27
BOM	29
REGULAR	10
RUIM	0

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	136
MUITO BOM	15
BOM	3
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria