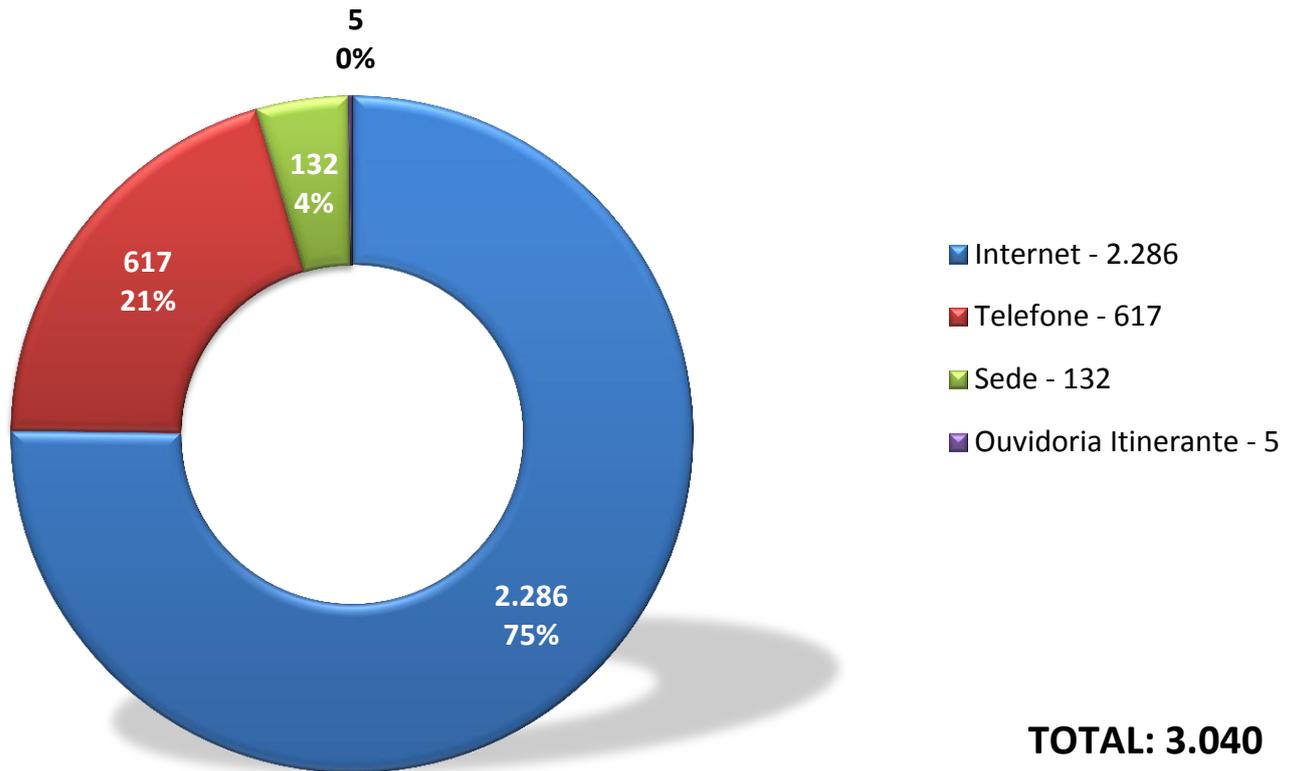
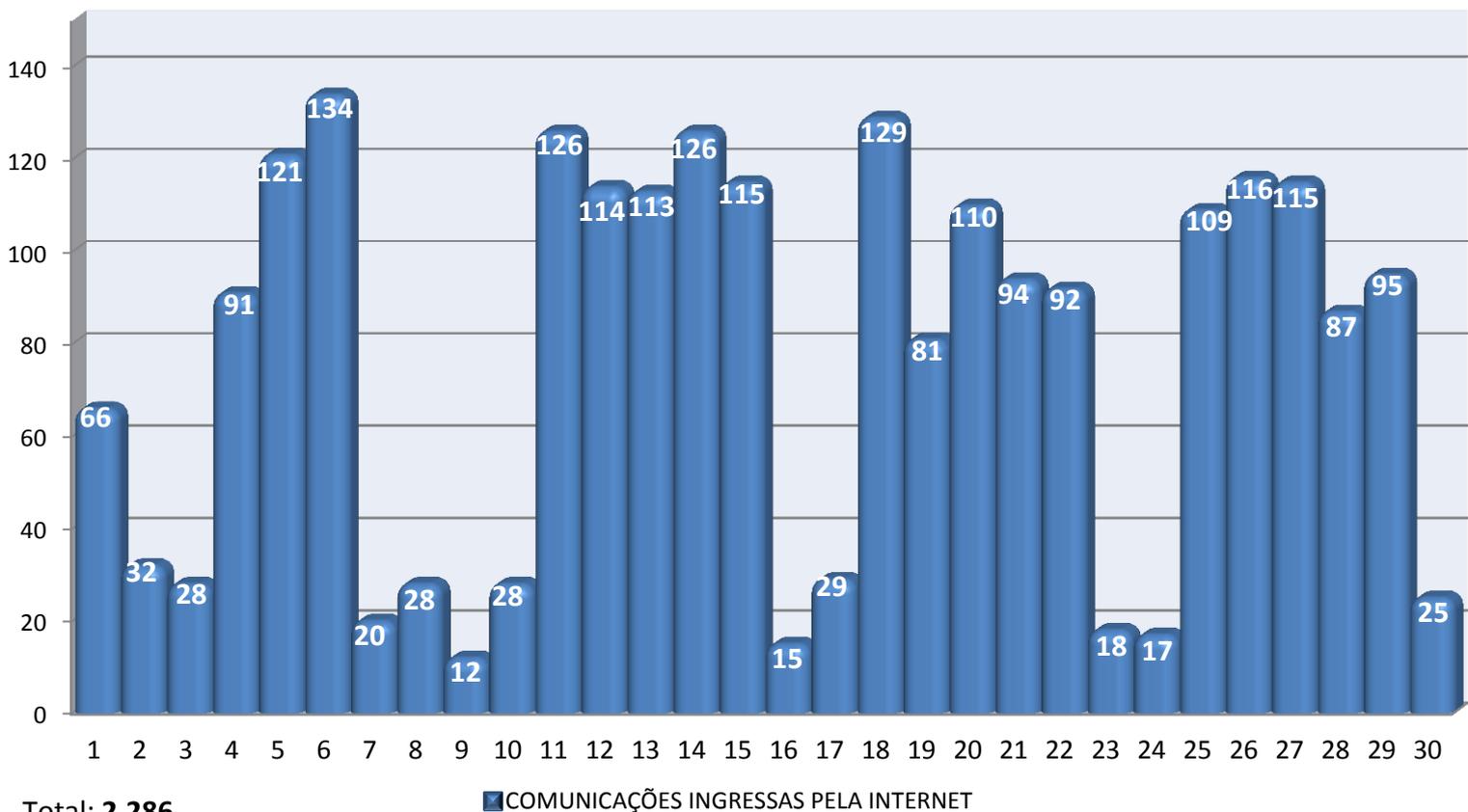


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em setembro de 2017



Fonte: Sistema da Ouvidoria

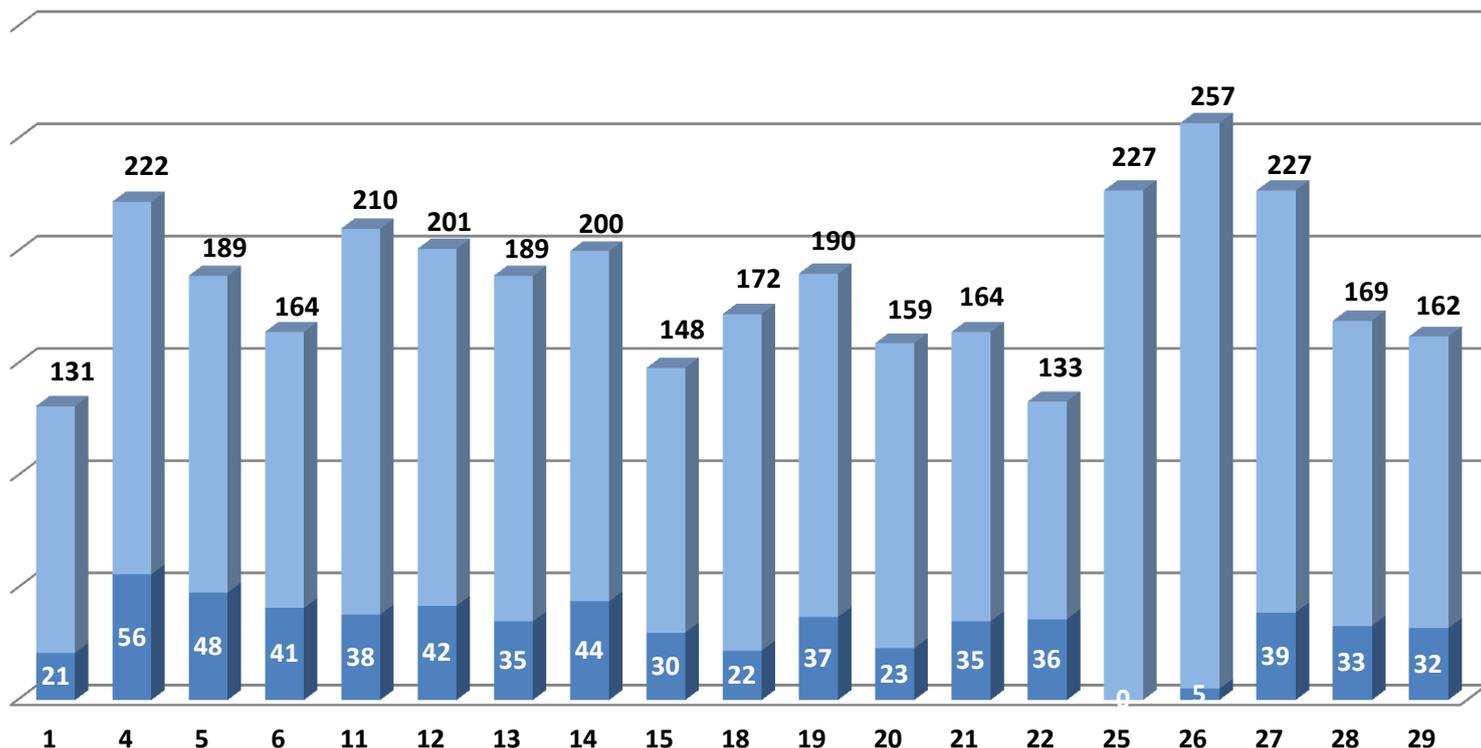
■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em setembro de 2017



Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em setembro de 2017

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **3.514**

Média Diária: **≈ 185**

Dias Úteis: **19**

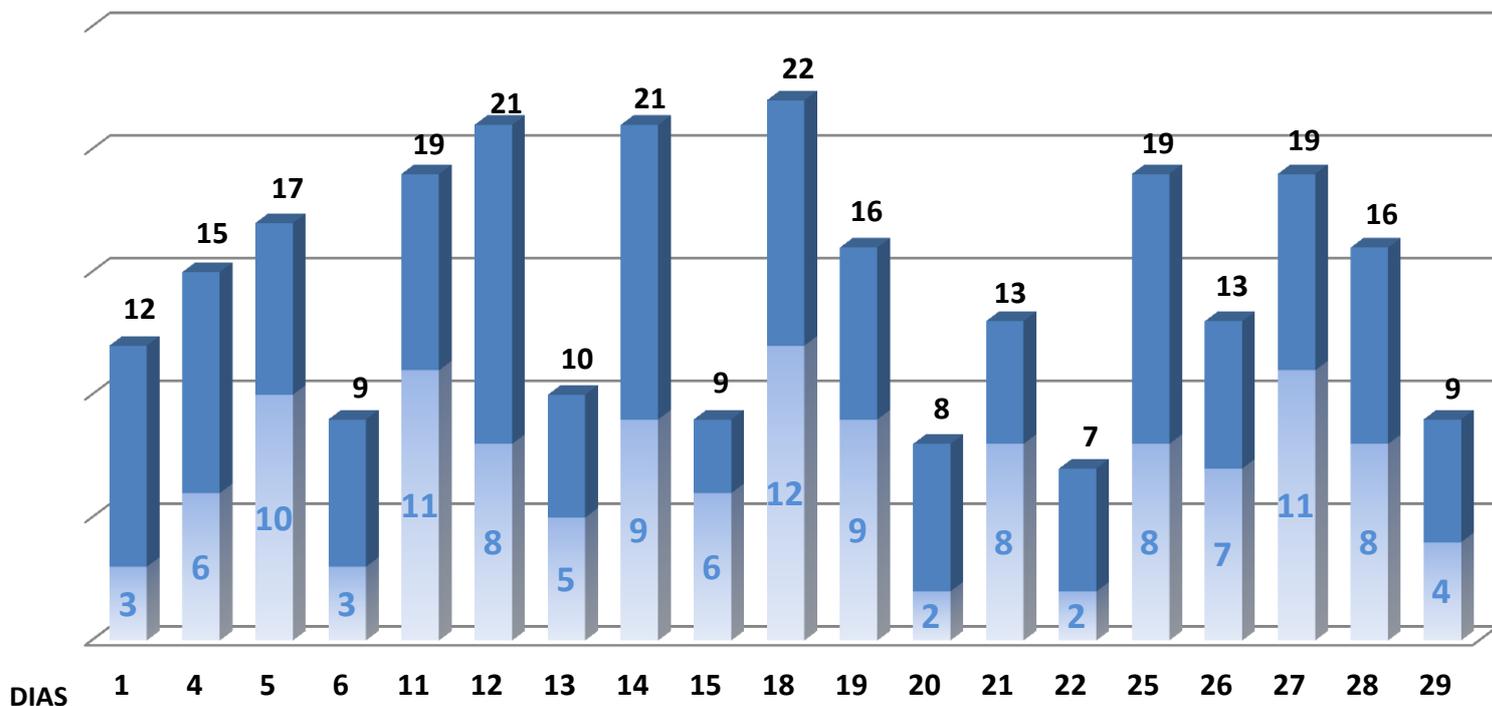
Total de Comunicações: **617**

Média Diária: **≈ 32**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **275** Total de Comunicações: **132**

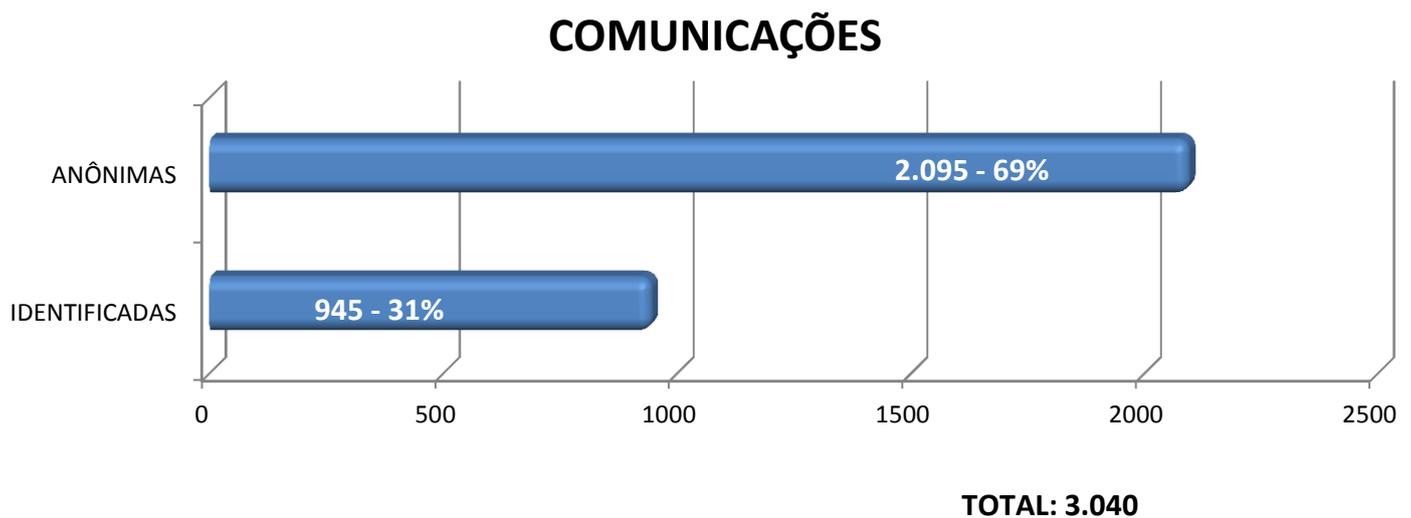
Média Diária: **≈ 15**

Dias Úteis: **19**

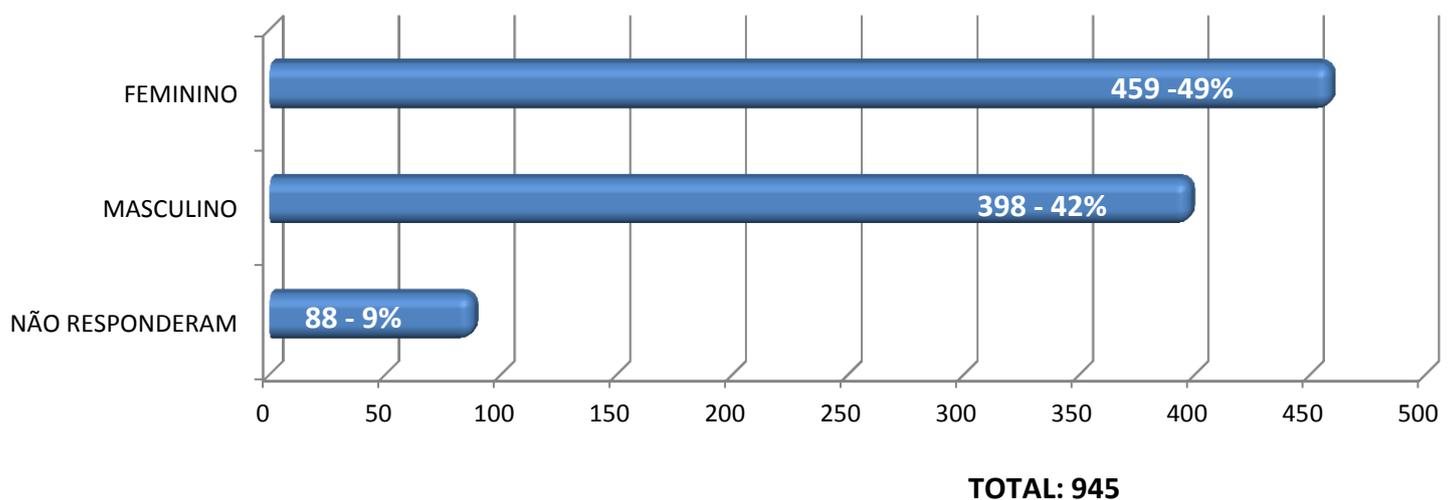
Média Diária: **≈ 7**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

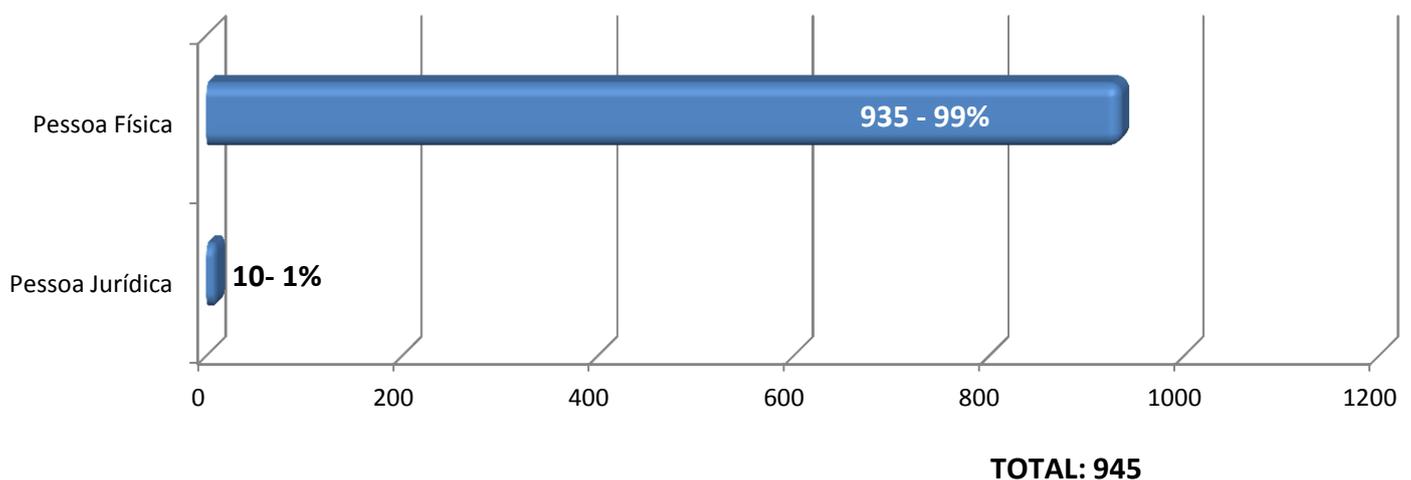
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de setembro de 2017**



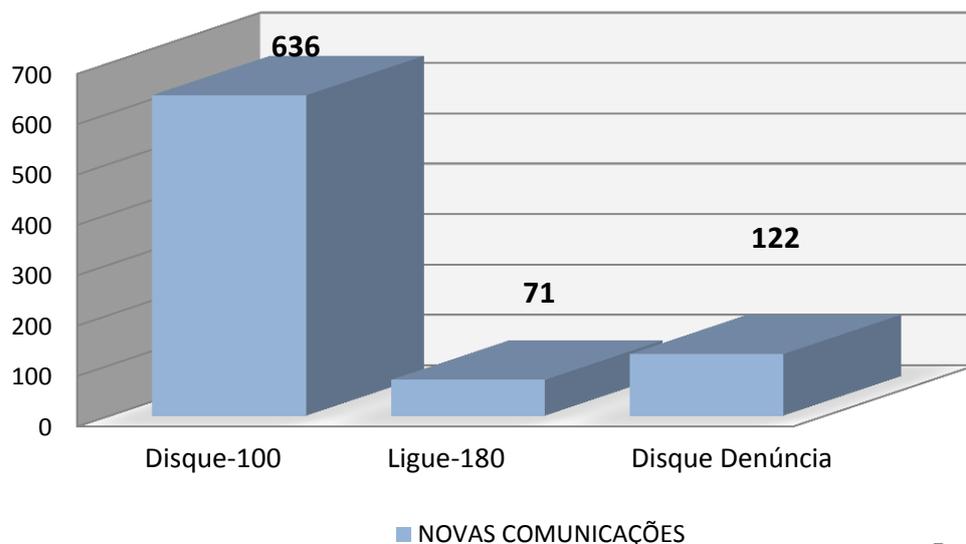
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de setembro de 2017**



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

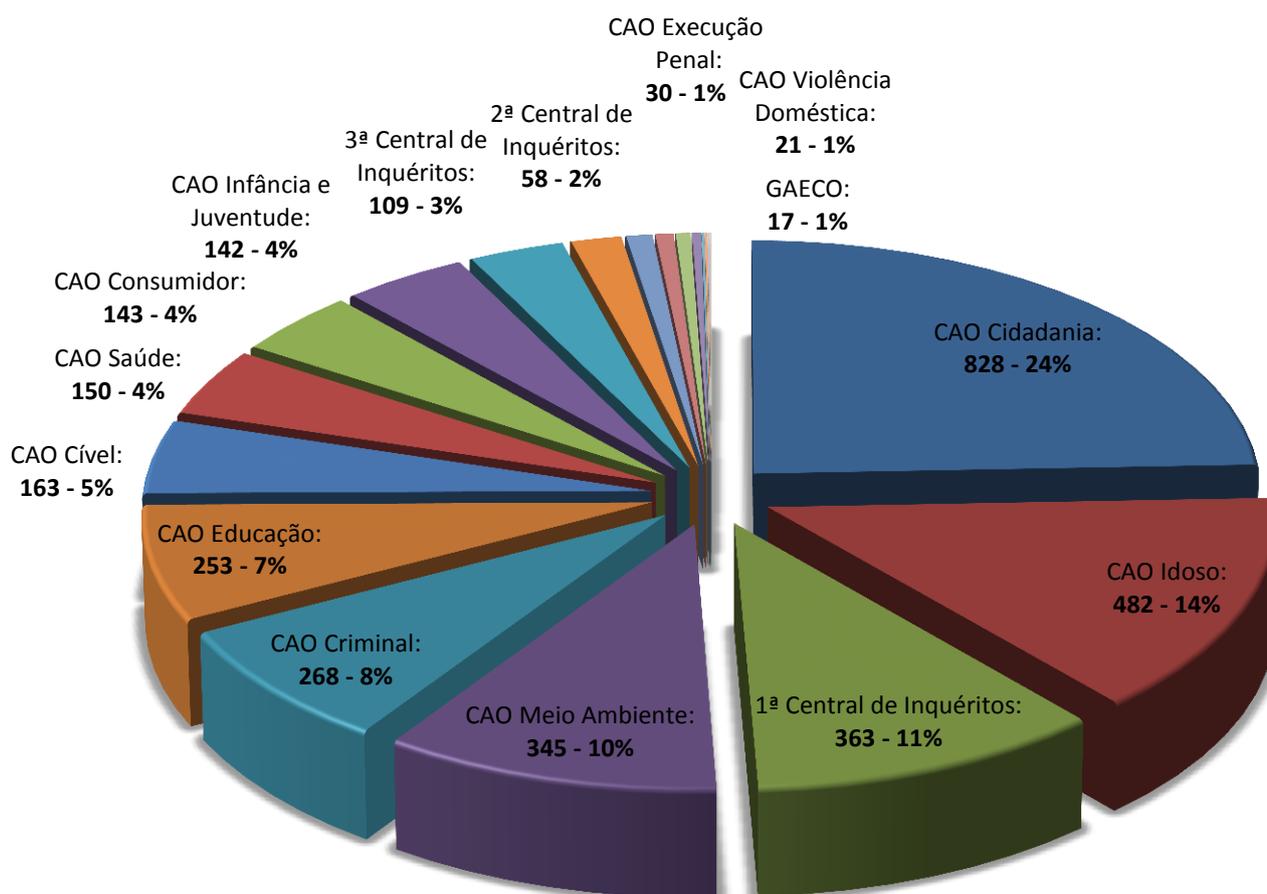


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em setembro de 2017**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

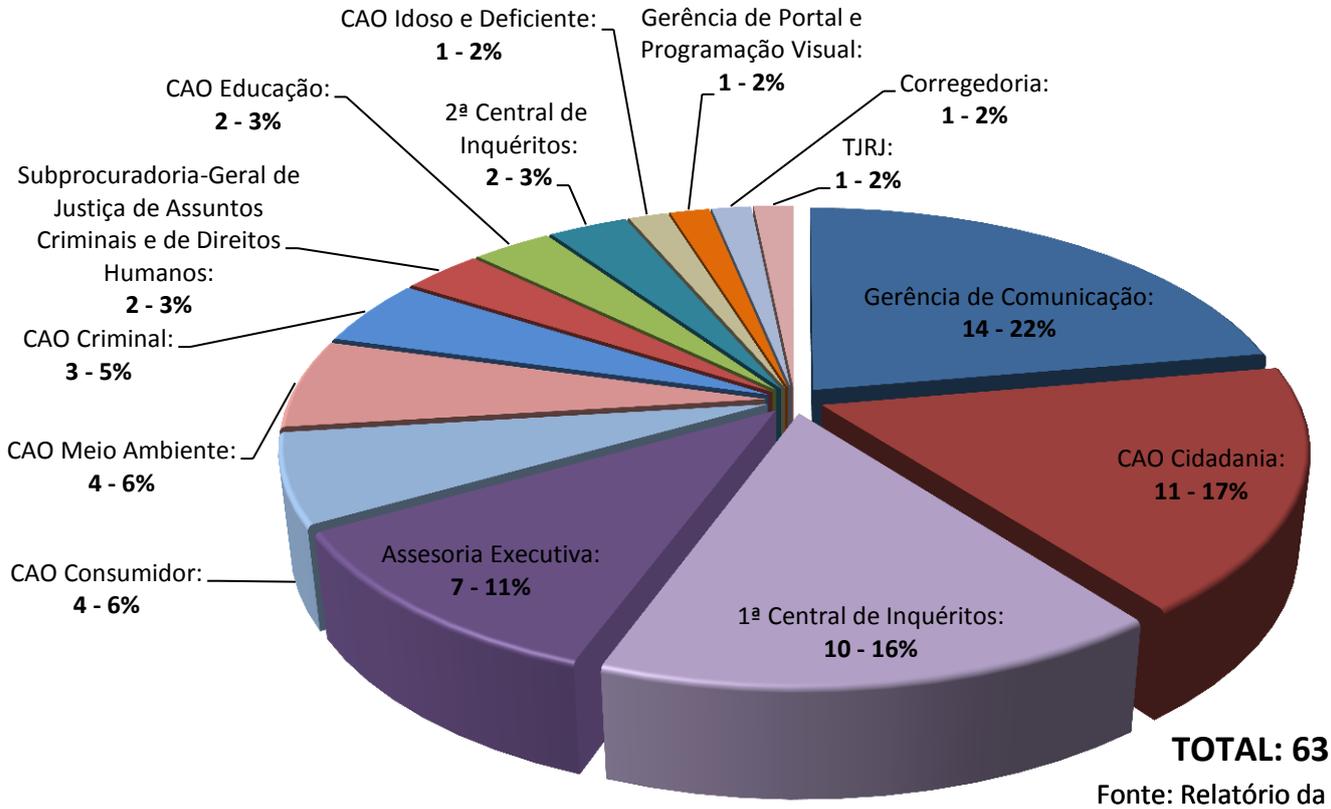
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em setembro de 2017**



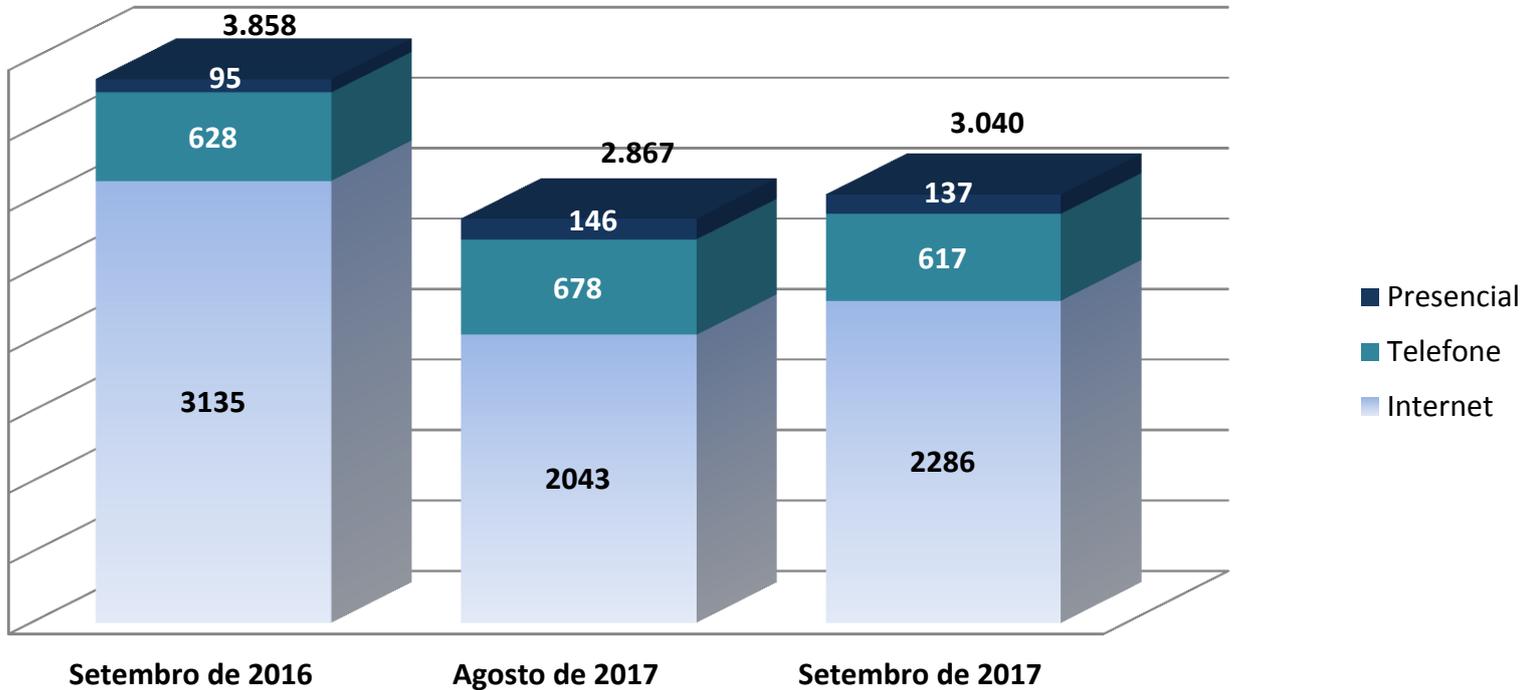
TOTAL: 3.392

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

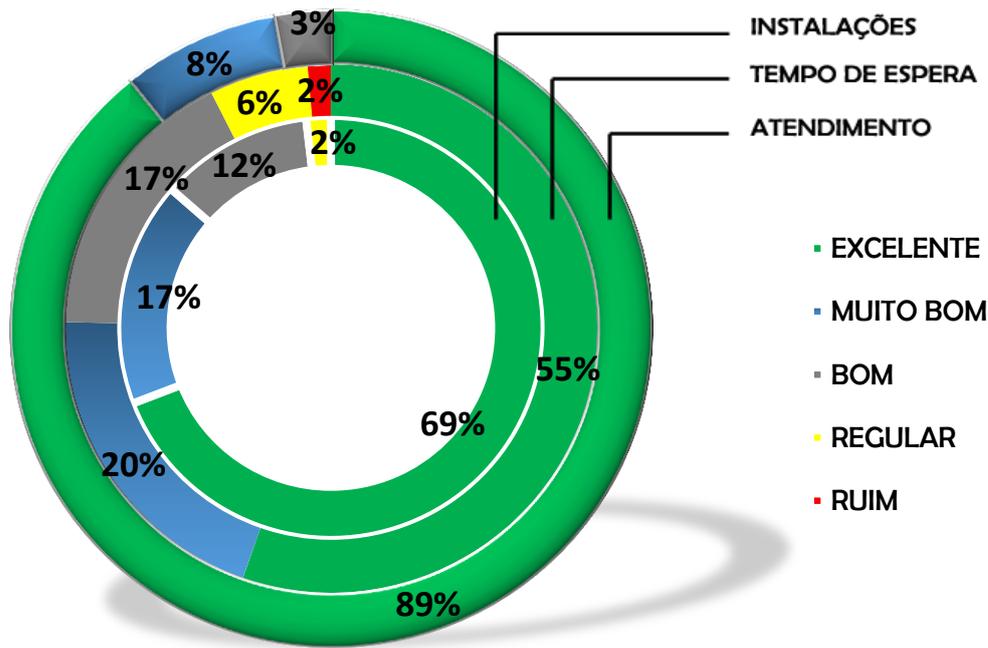
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em setembro de 2017

Em um universo de 275 atendimentos, 214 (78%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	148
MUITO BOM	37
BOM	25
REGULAR	4
RUIM	0

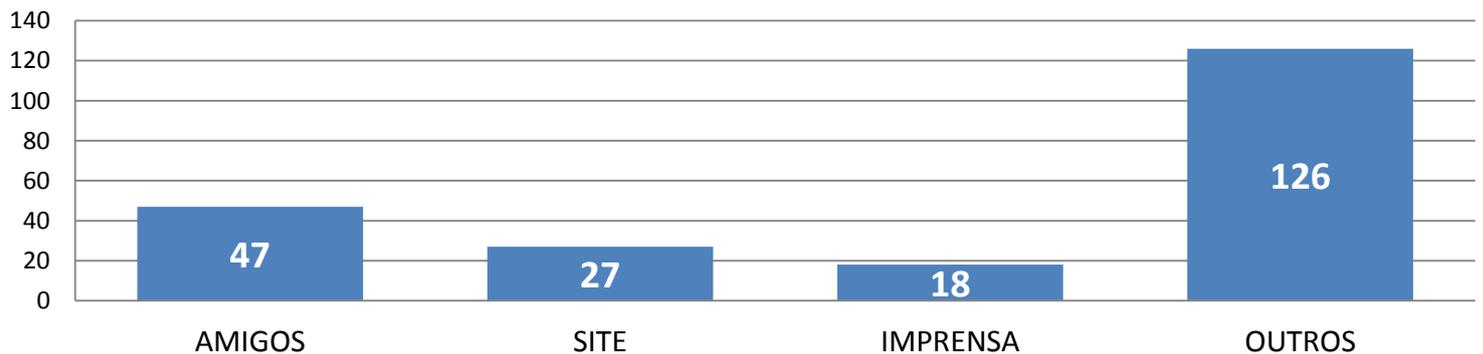
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	119
MUITO BOM	43
BOM	37
REGULAR	13
RUIM	3

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	191
MUITO BOM	17
BOM	6
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria