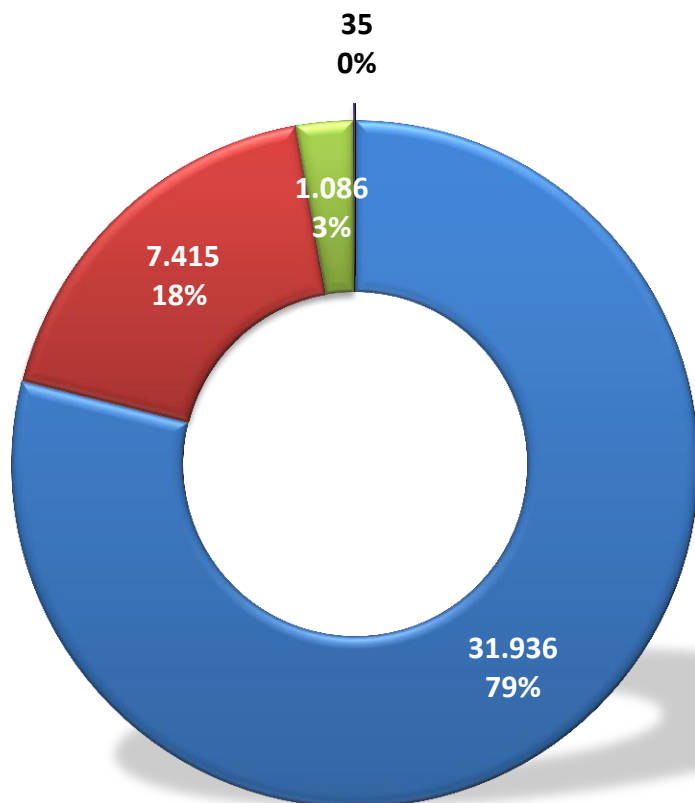


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria 2016

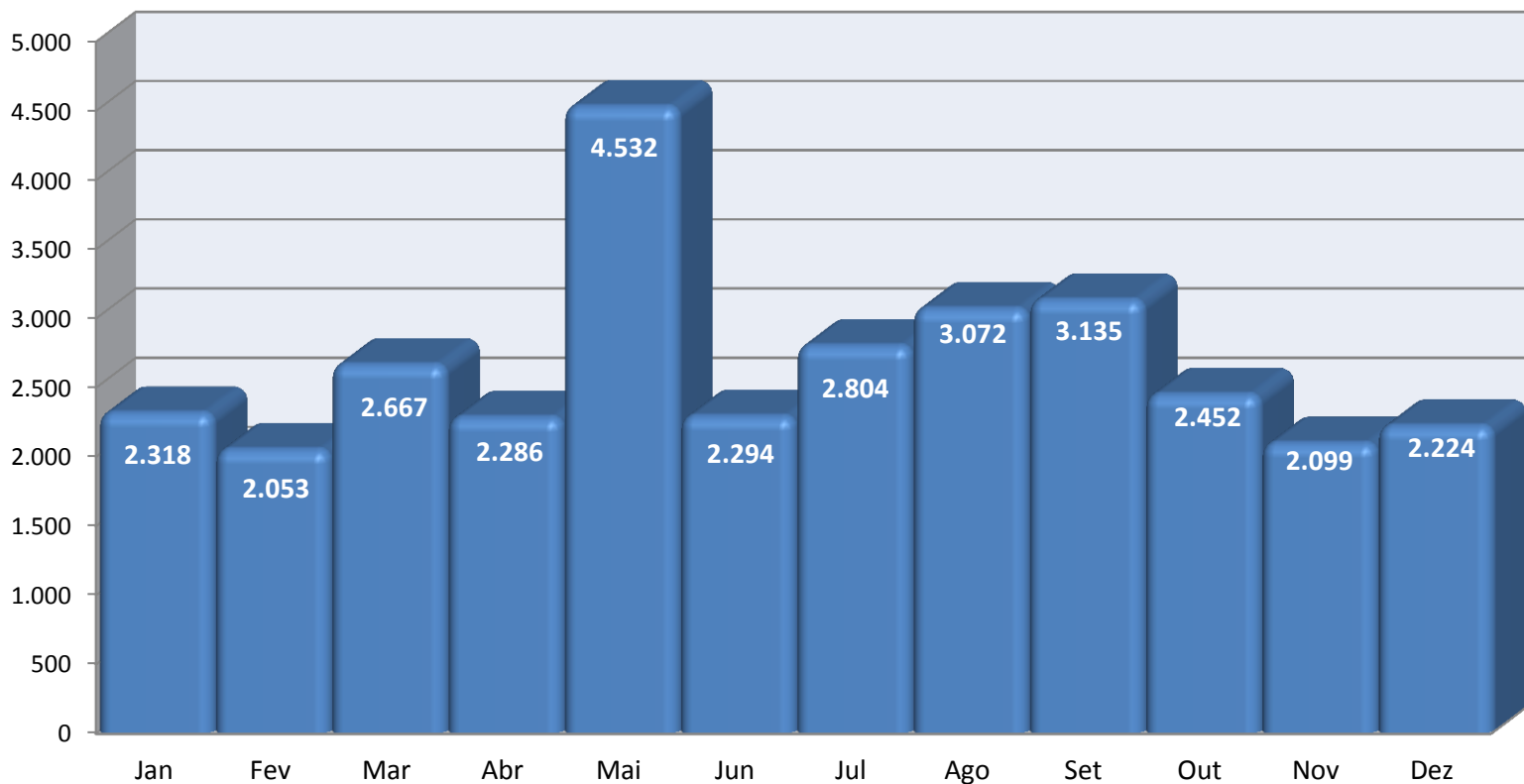


- Internet - 31.936
- Telefone - 7.415
- Sede - 1.086
- Ouvidoria Itinerante - 35

TOTAL: 40.472

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na *internet* em 2016



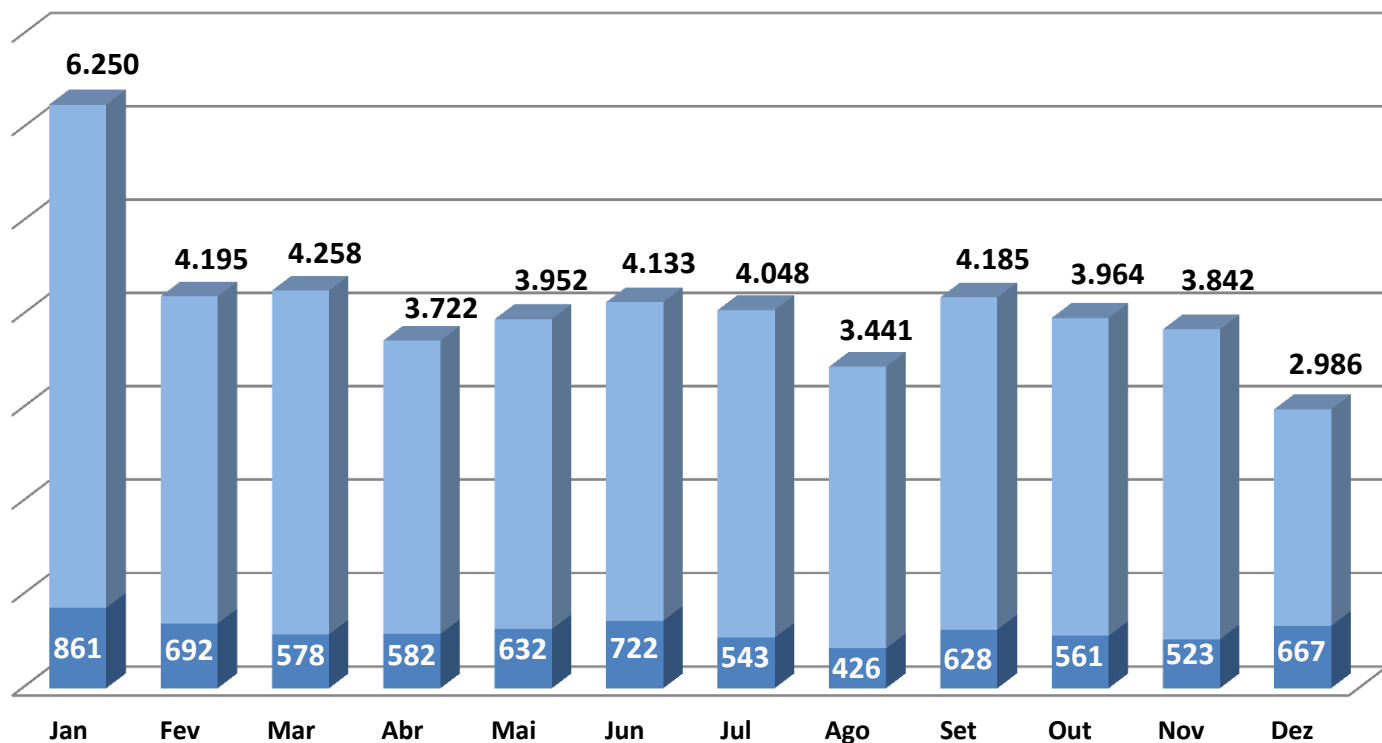
Total: **31.936**
Média Mensal: ≈ **2.661**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS VIA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total: **48.976**

Média Mensal: **≈ 4.081**

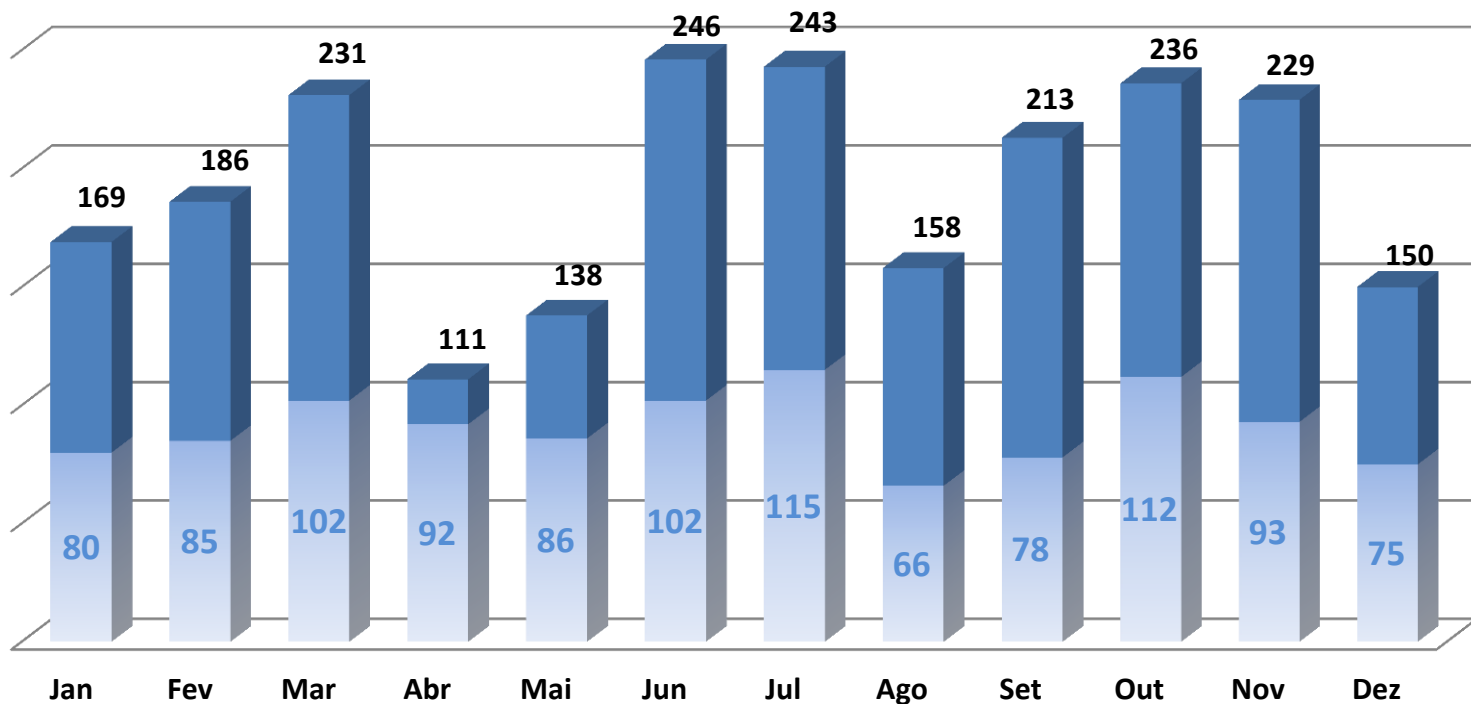
Total de Comunicações: **7.415**

Média Mensal: **≈ 618**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **2.310**

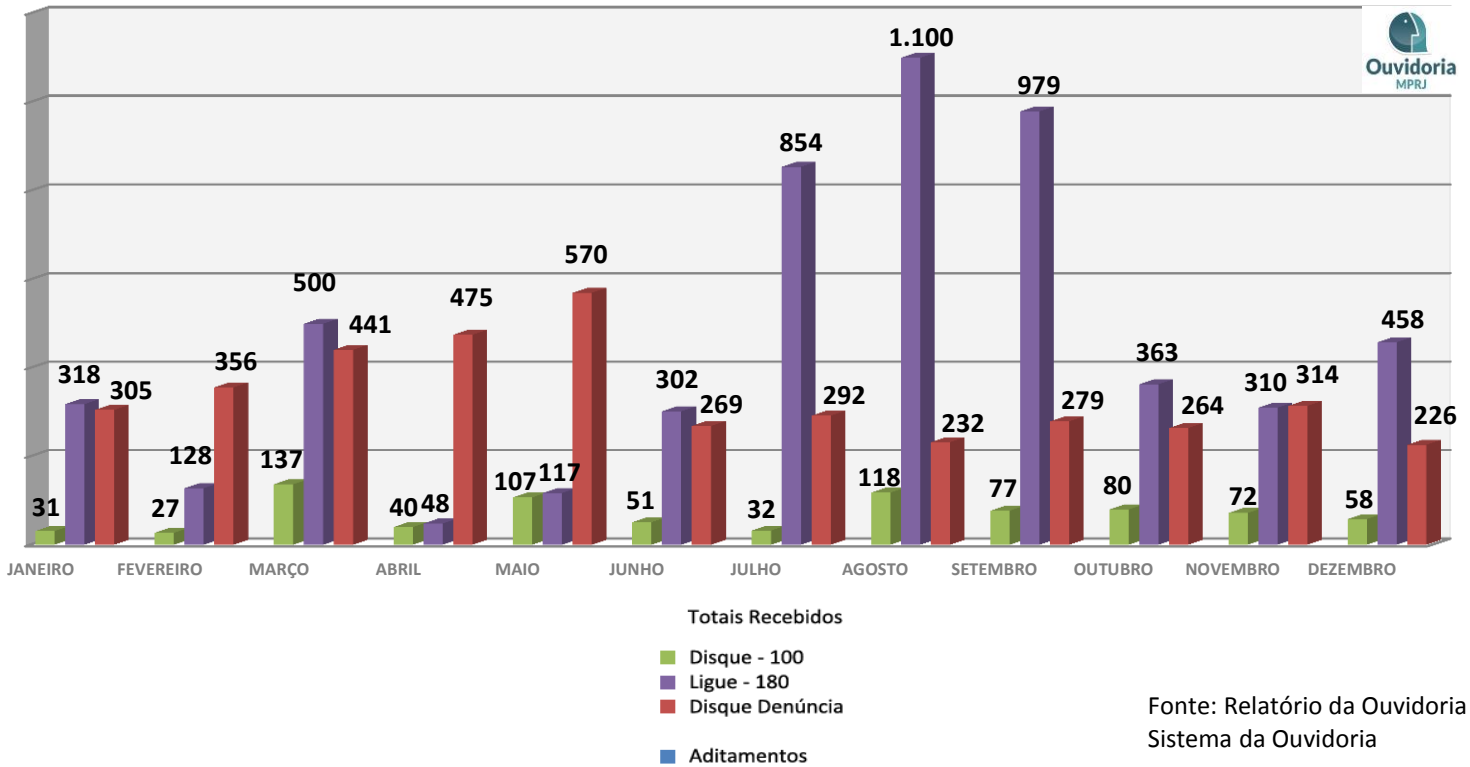
Média Mensal: **≈ 193**

Total de Comunicações: **1.086**

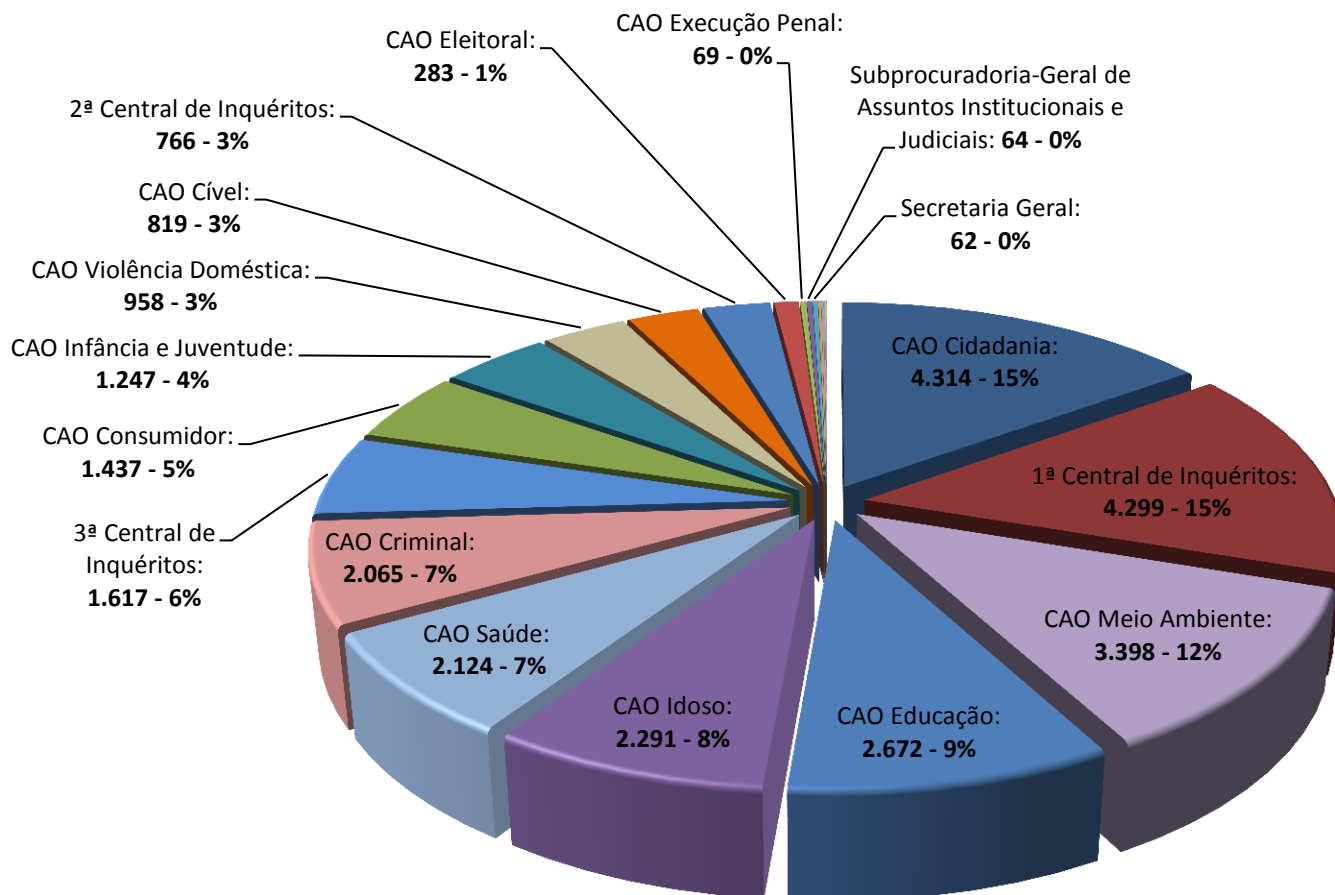
Média Mensal: **≈ 91**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

Estadística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue -180 e Disque Denúncia em 2016

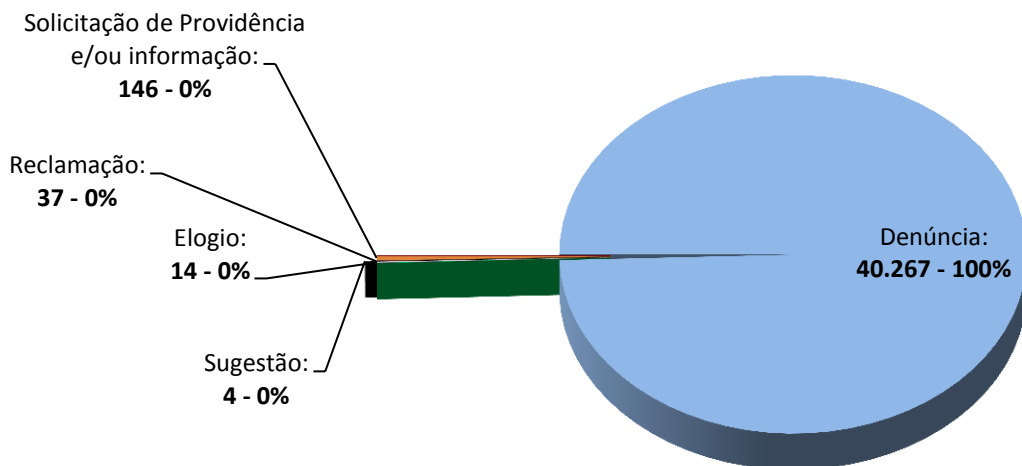


Estadística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em 2016



TOTAL: 28.577
Fonte: Sistema da Ouvidoria

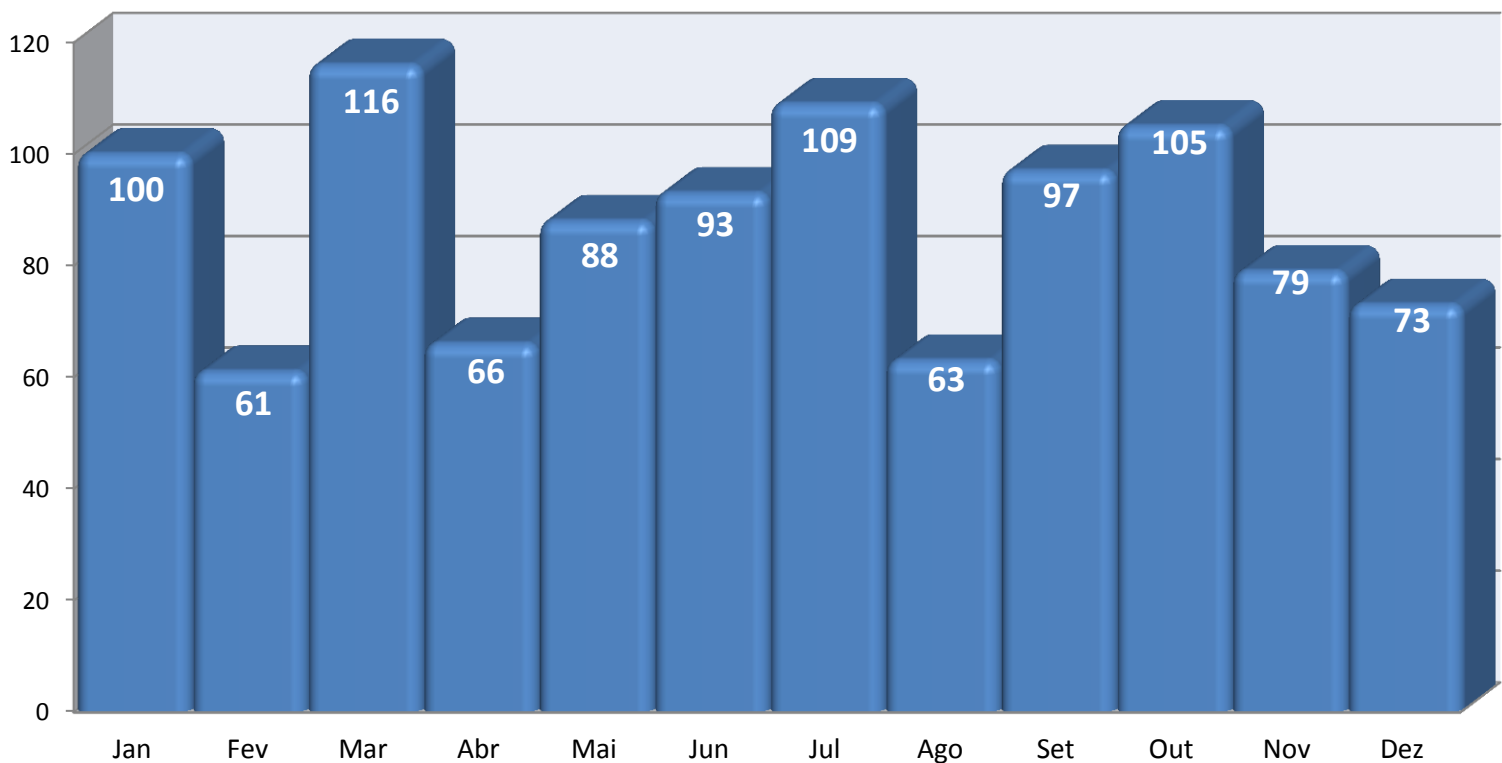
■ Estatística de comunicações por classes em 2016



TOTAL: 40.472

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados em 2016



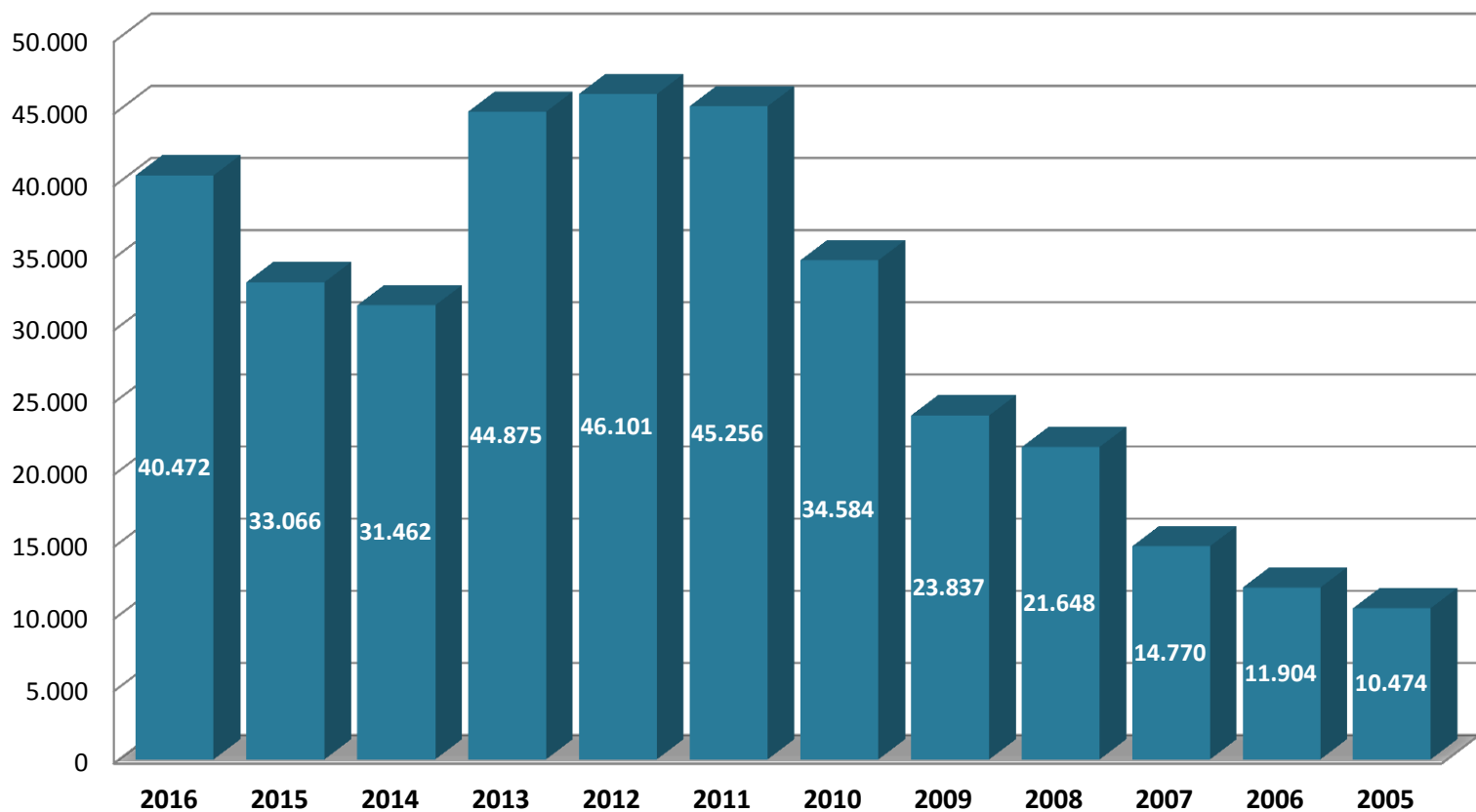
Total: **1.050**

Média Mensal: **≈ 88**

■ EXPEDIENTES TRAMITADOS

Fonte: Relatório da Ouvidoria

■ Comparativo de comunicações ano a ano



Fonte: Sistema da Ouvidoria e
Relatório Interno
De: 01/03/2005 a 31/12/2016

■ ACOMPANHAMENTO ANUAL DE COMUNICAÇÕES DA OUVIDORIA