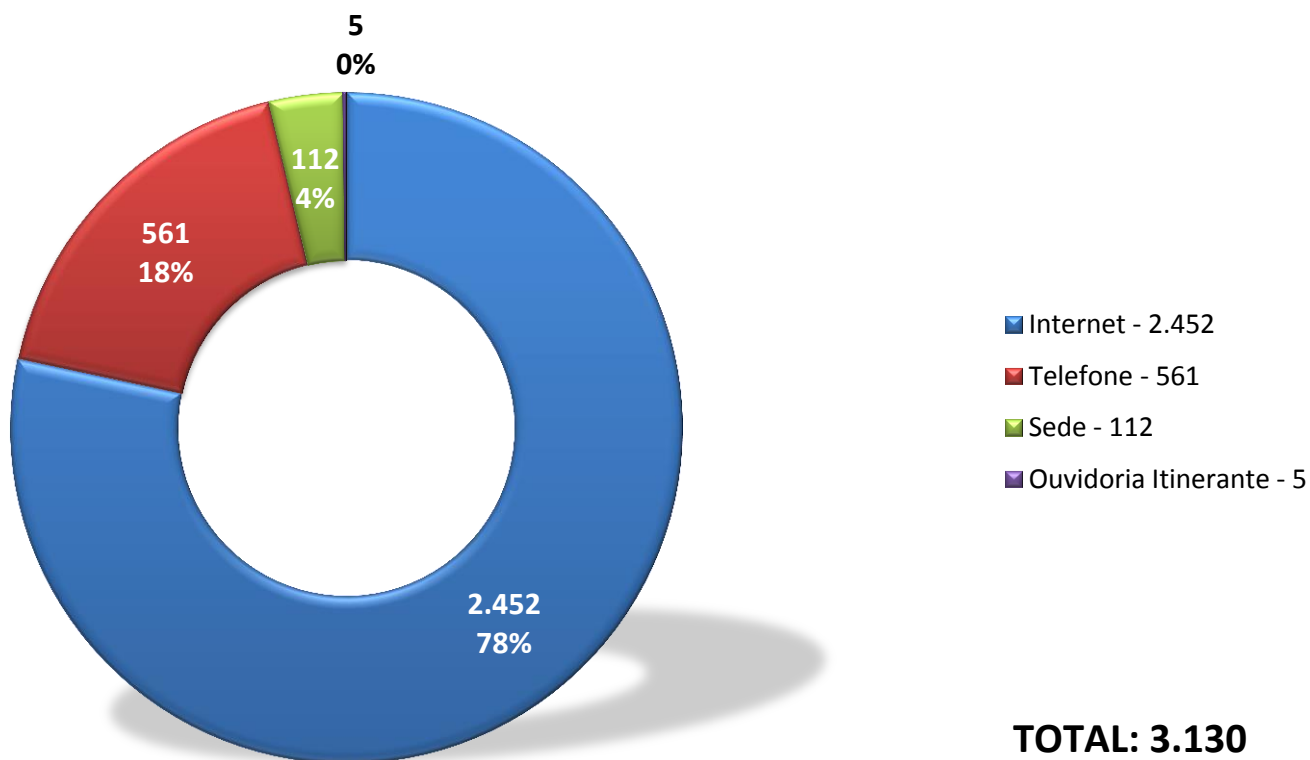
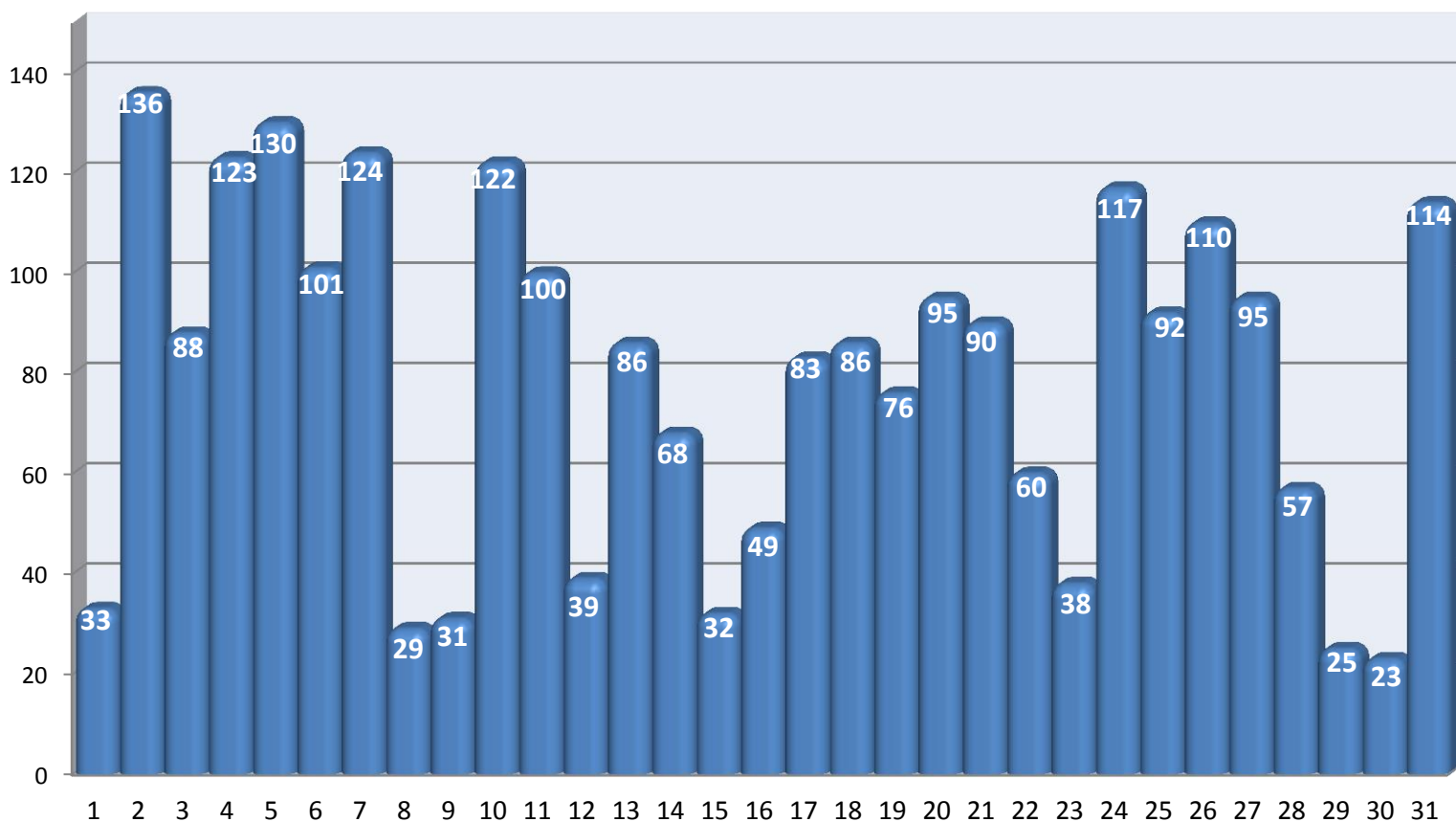


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em outubro de 2016



Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



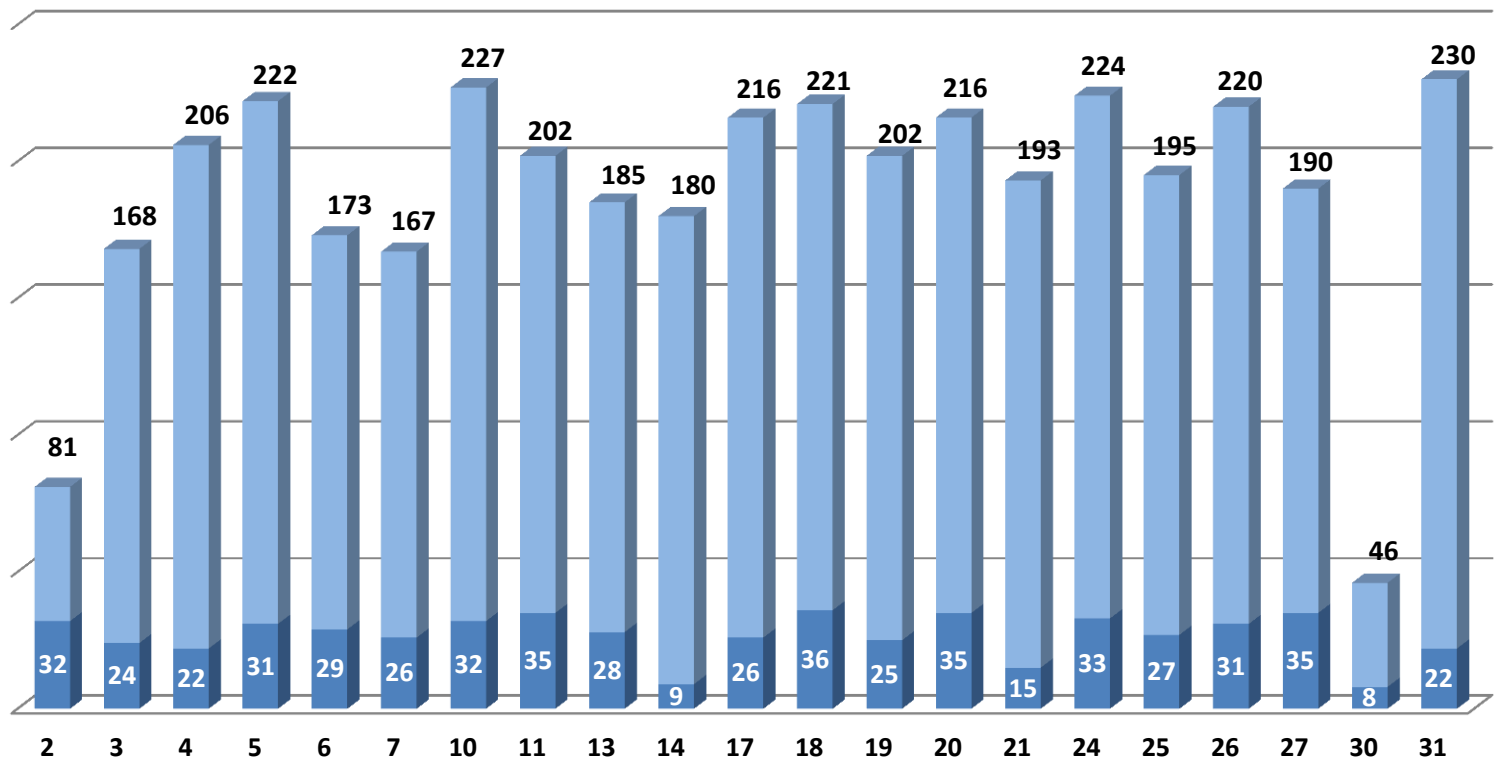
Total: **2.452**
Média Diária: **≈ 79**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em outubro de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **3.964**

Média Diária: **≈ 186**

Dias Úteis: **21**

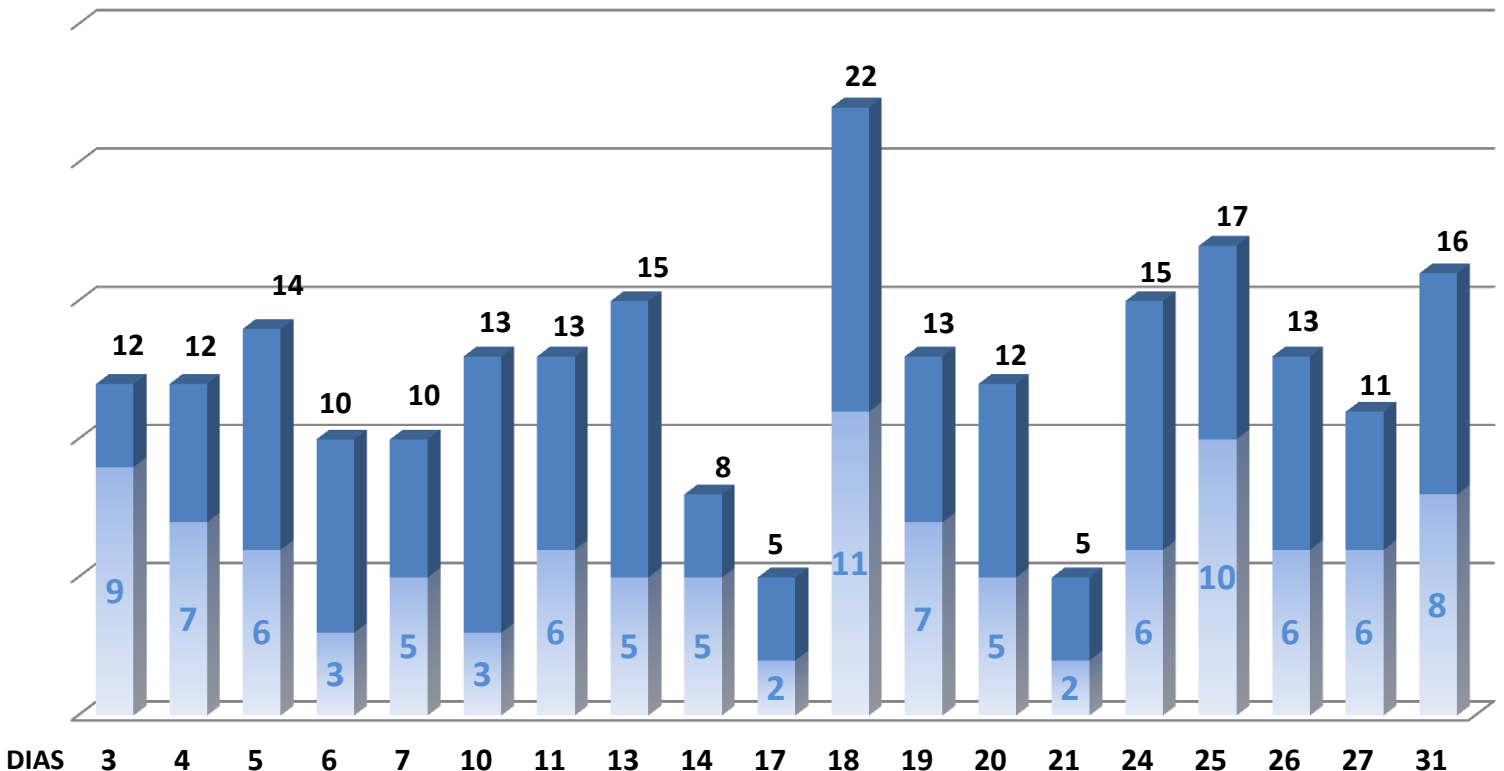
Total de Comunicações: **561**

Média Diária: **≈ 27**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em outubro de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **236**

Média Diária: **≈ 11**

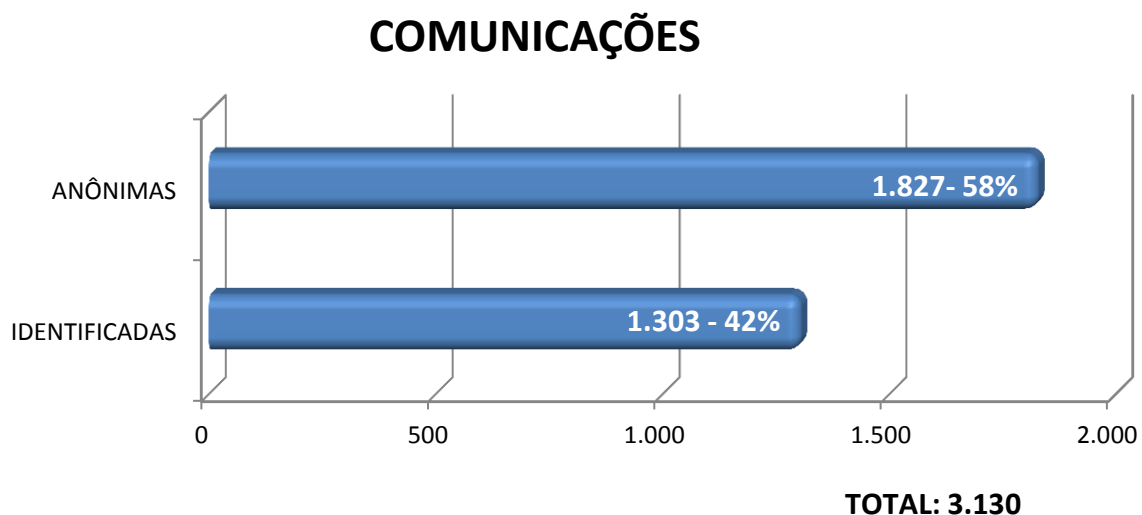
Dias Úteis: **19**

Total de Comunicações: **112**

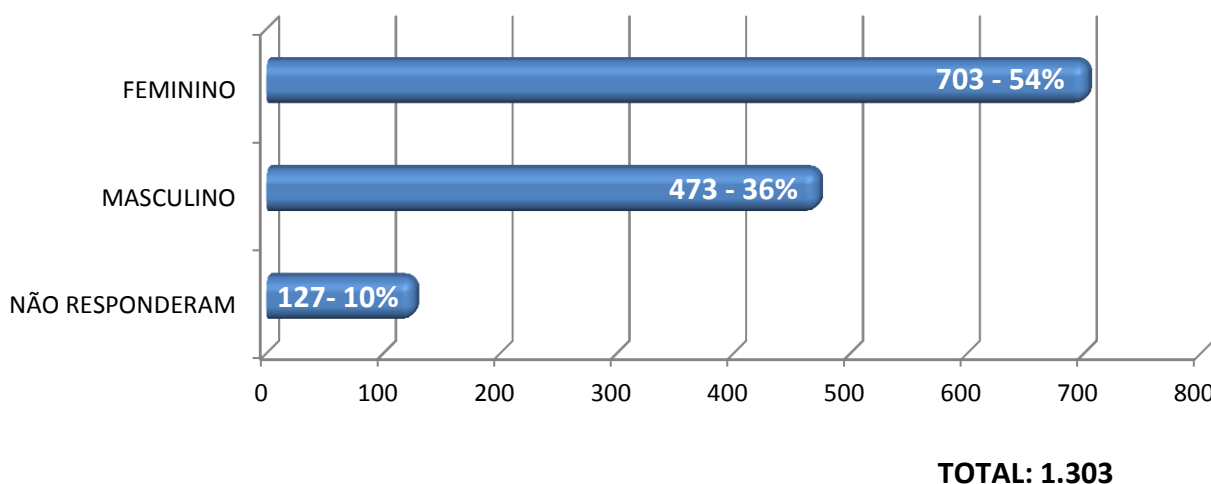
Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

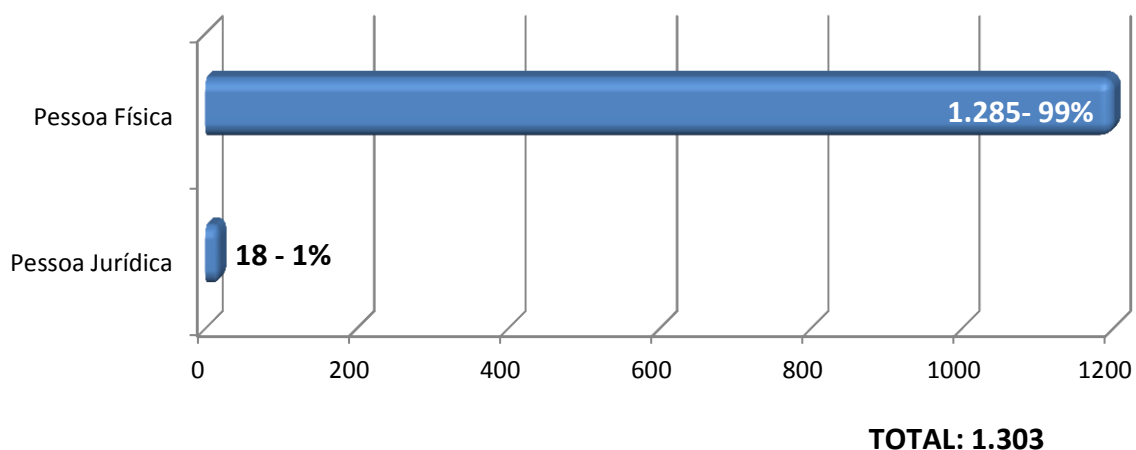
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de outubro de 2016**



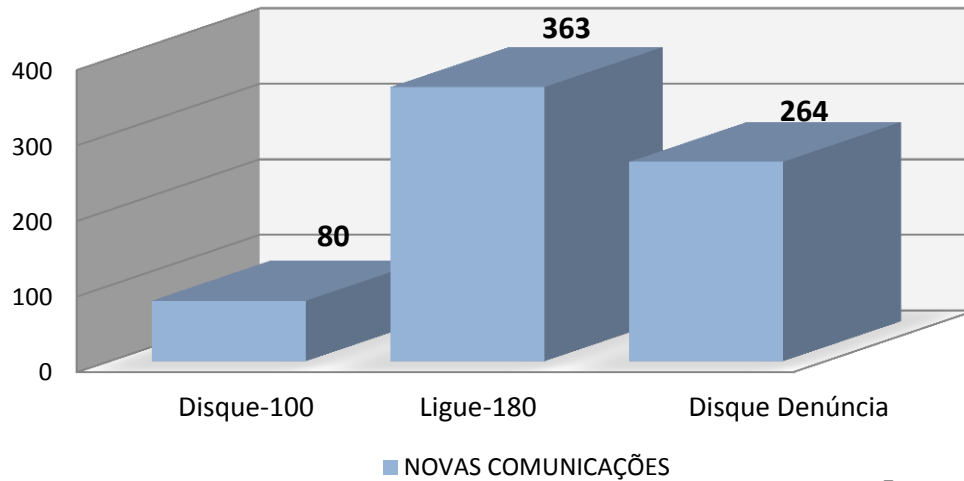
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de outubro de 2016**



- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de outubro de 2016**

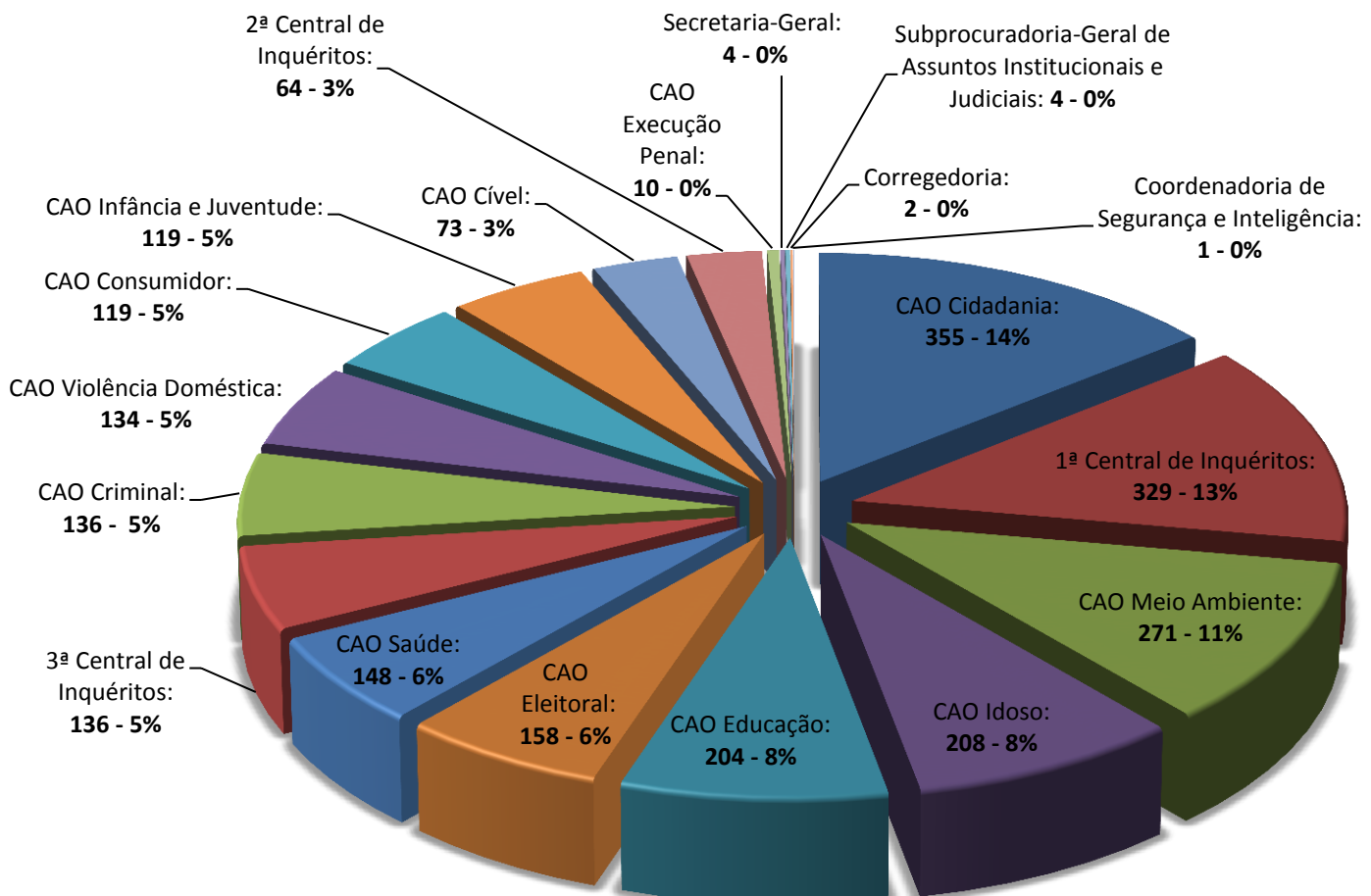


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em outubro de 2016**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

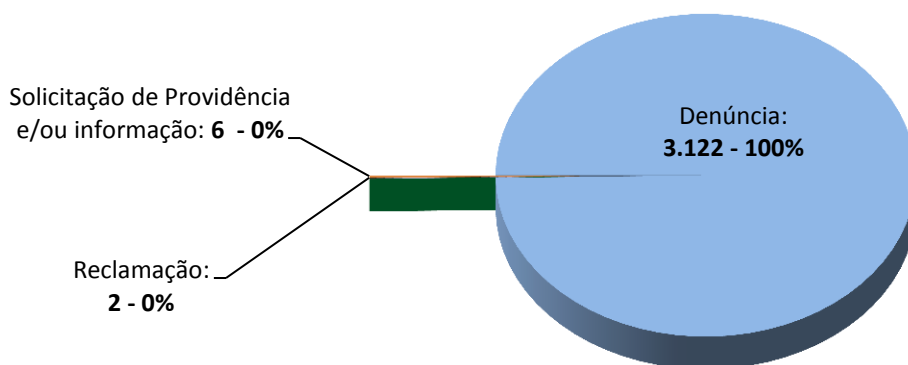
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em outubro de 2016**



TOTAL: 2.475

Fonte: Sistema da Ouvidoria

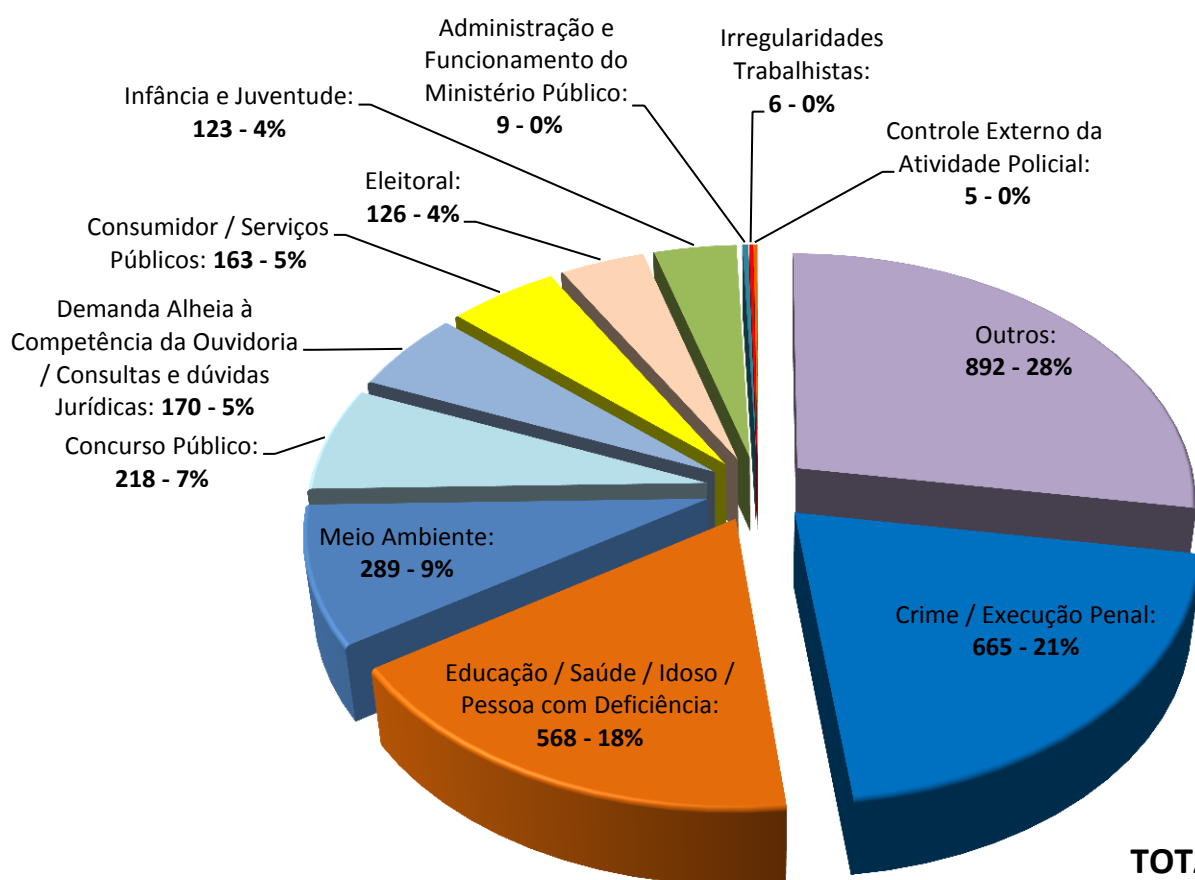
■ Estatística de comunicações por classes em outubro de 2016



TOTAL: 3.130

Fonte: Sistema da Ouvidoria

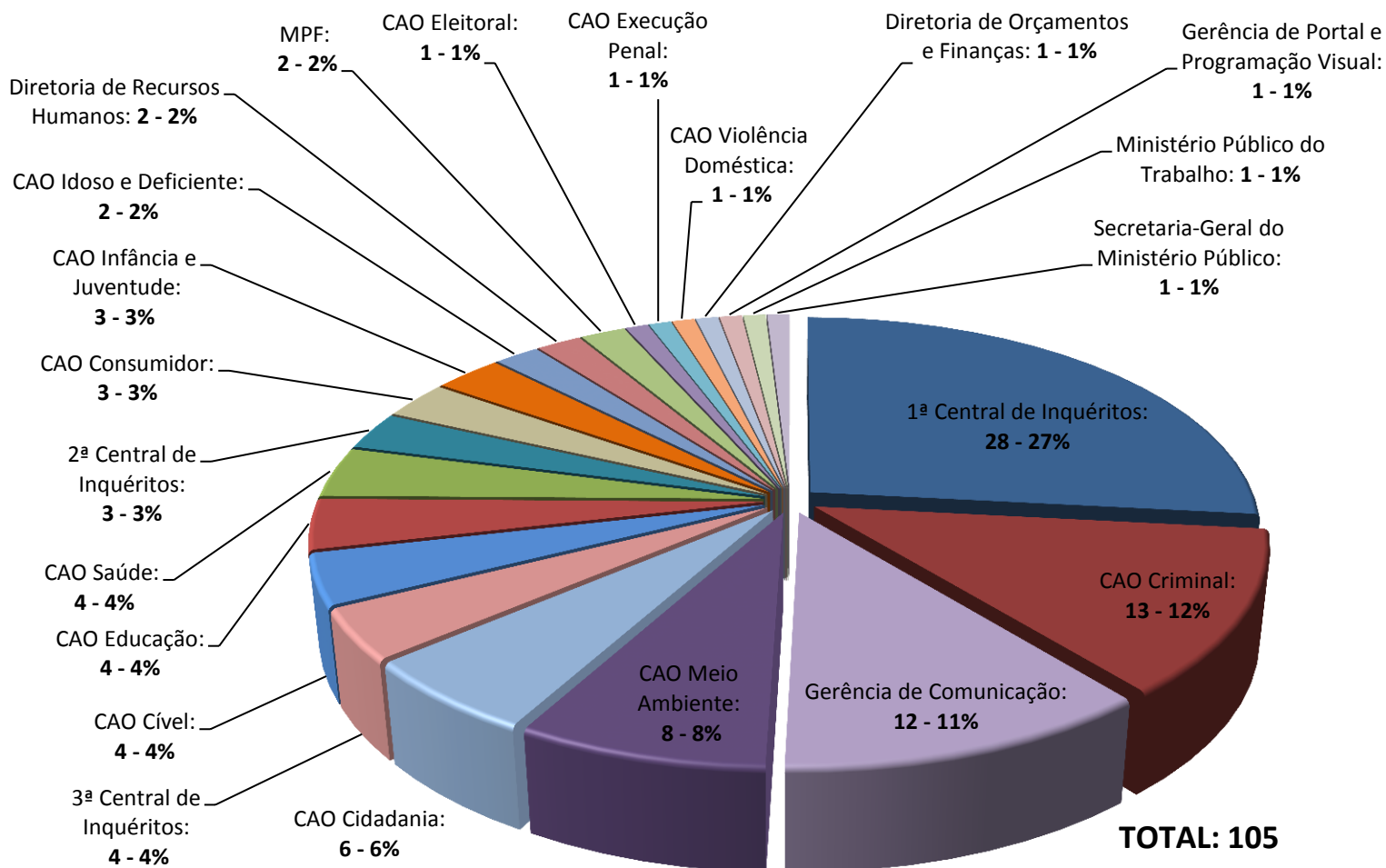
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em outubro de 2016



TOTAL: 3.235

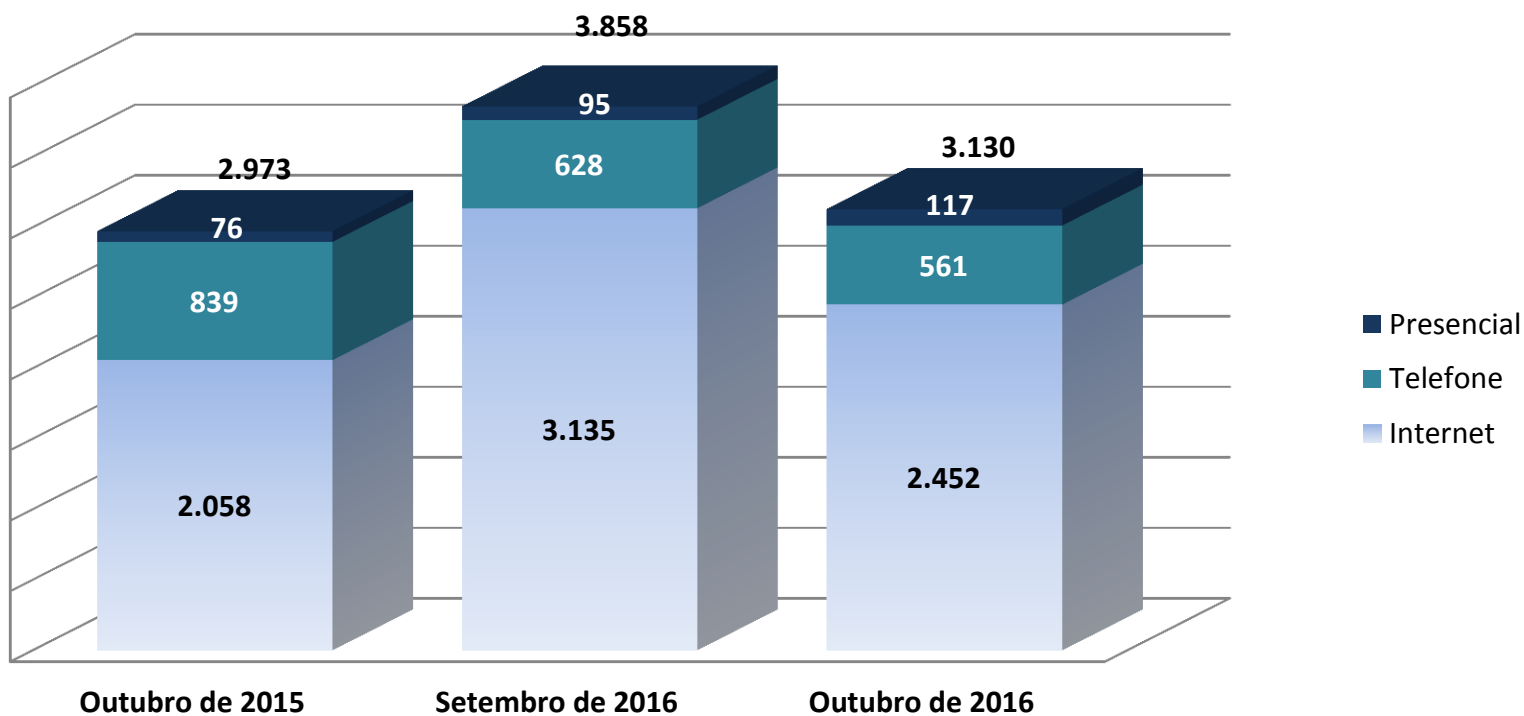
Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em outubro de 2016



Fonte: Relatório da Ouvidoria

■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2015



Fonte: Sistema da Ouvidoria

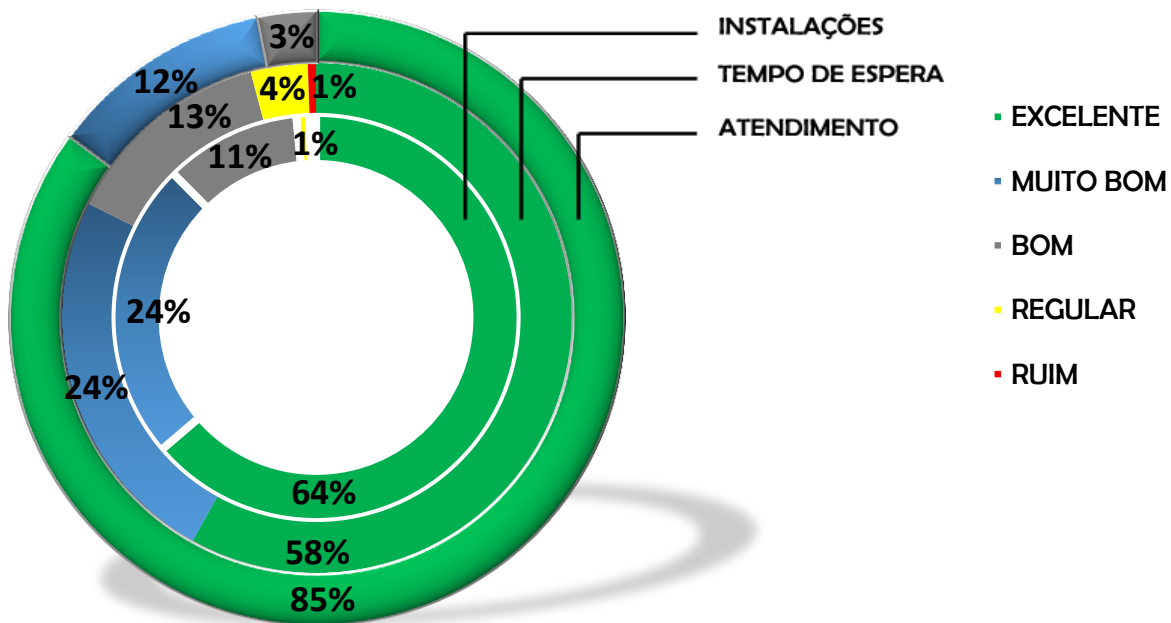
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em outubro de 2016

Em um universo de 236 atendimentos, 193 (82%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	123
MUITO BOM	46
BOM	21
REGULAR	2
RUIM	1

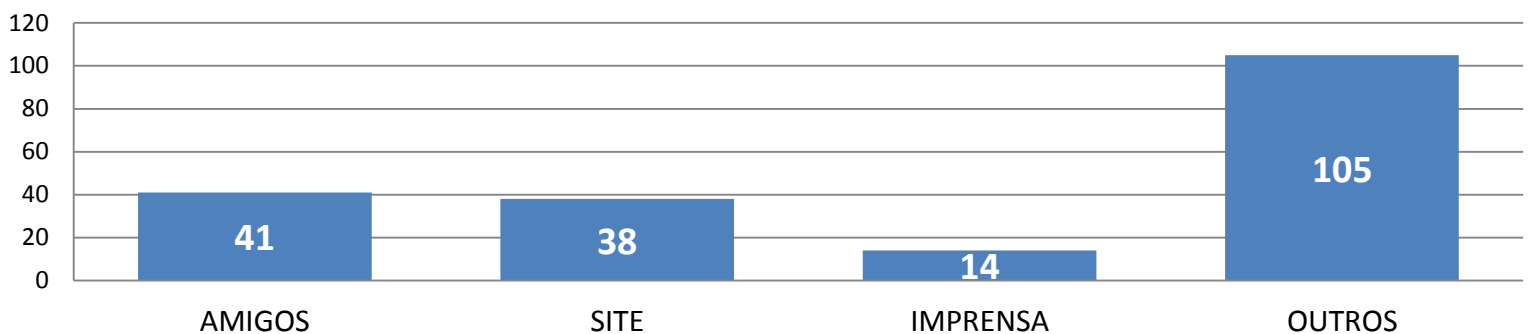
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	112
MUITO BOM	47
BOM	26
REGULAR	7
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	166
MUITO BOM	23
BOM	6
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria