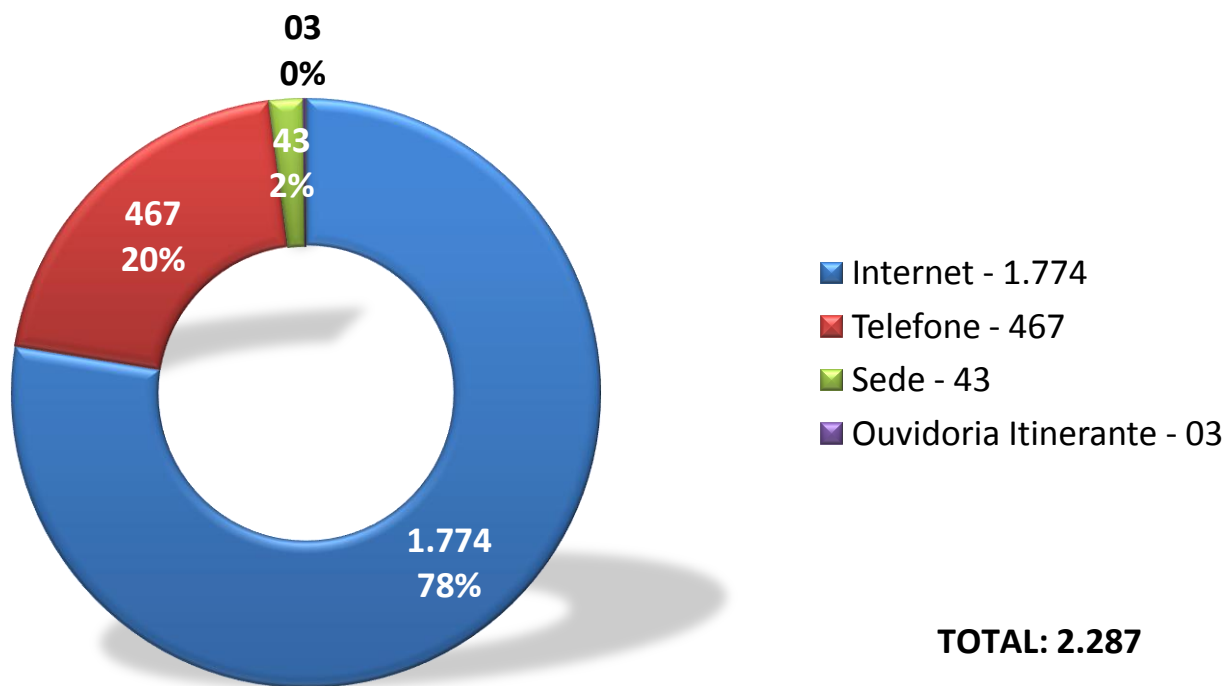


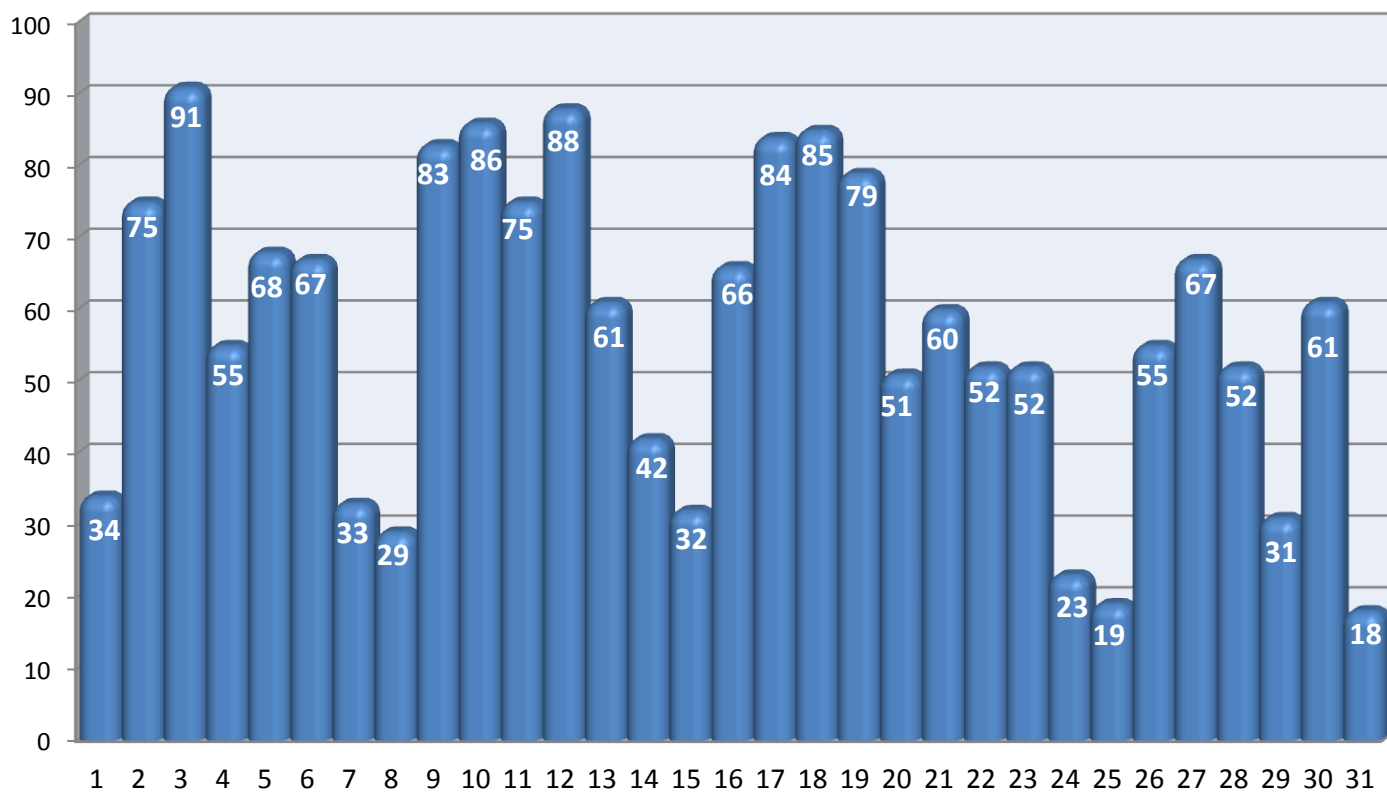
## ■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em dezembro de 2013



\*As informações prestadas acima correspondem ao período de 01/12/2013 até 31/12/2013

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na *internet* em dezembro de 2013



Total: **1.774**

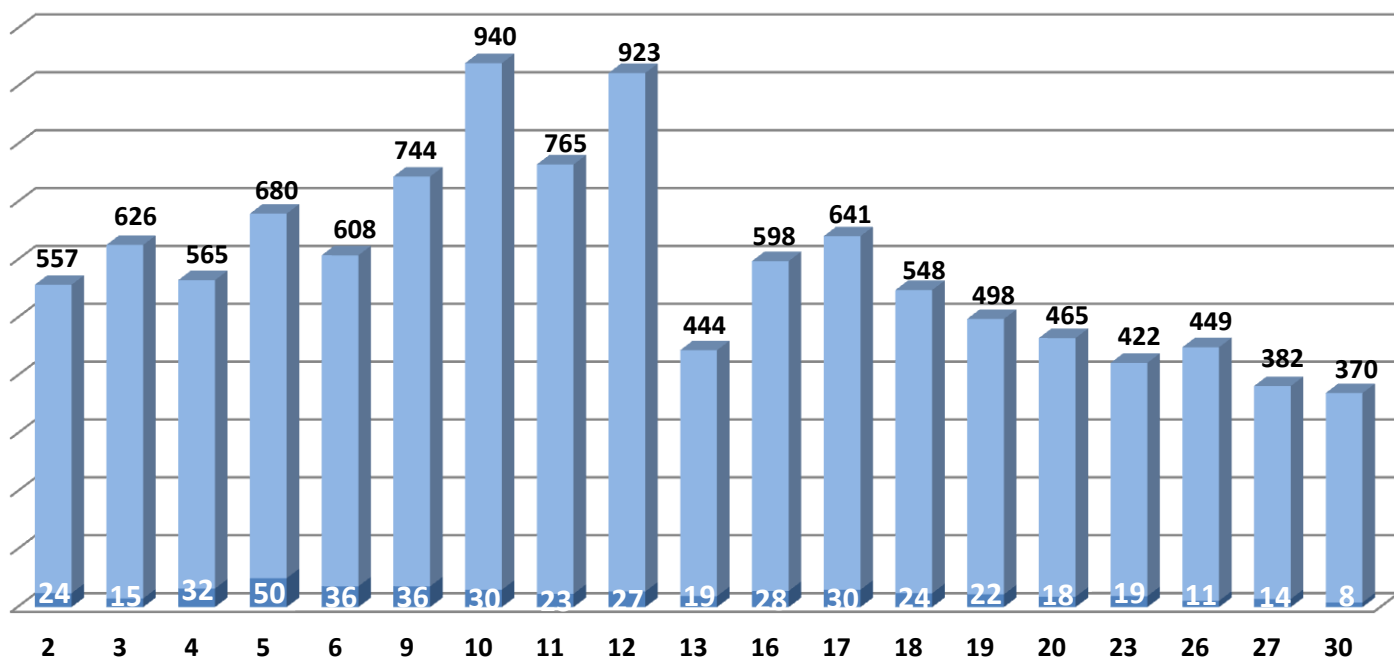
Média Diária: **57**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em dezembro de 2013

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: 11.225

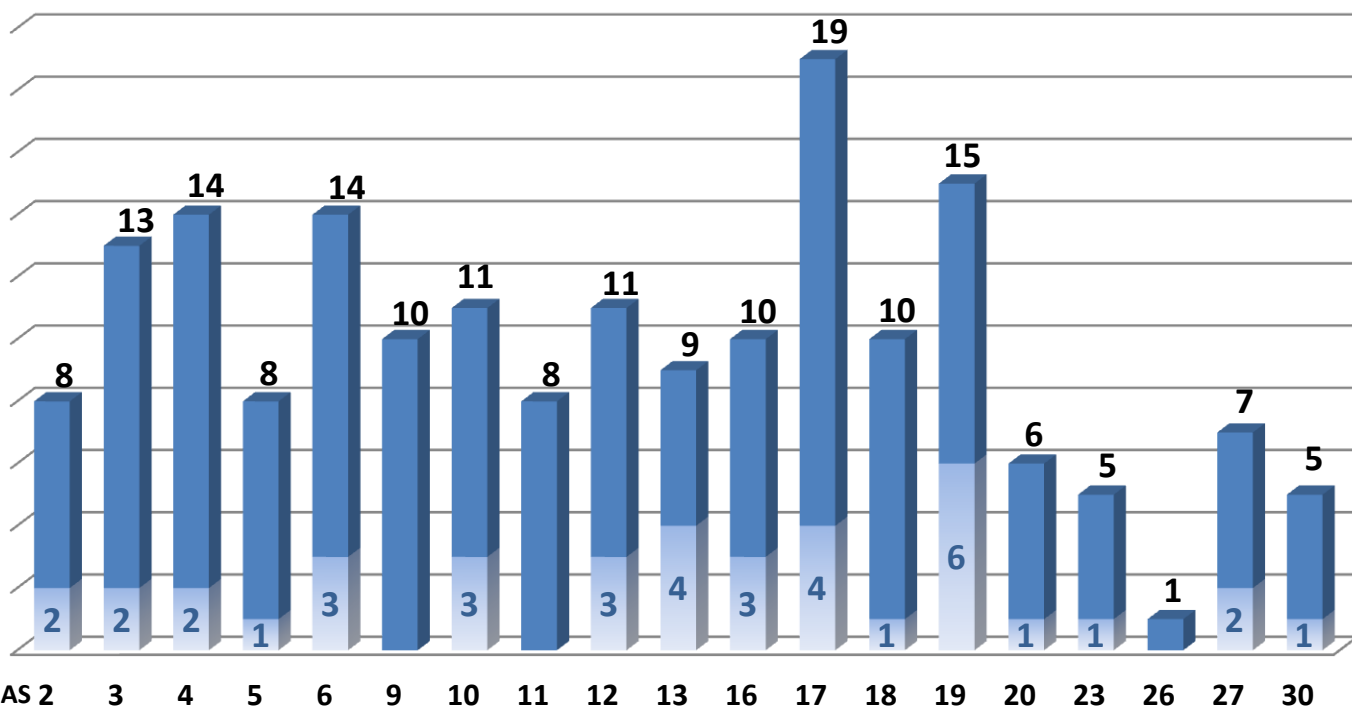
Média Diária: 565

Dias Úteis: 19

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

## ■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em dezembro de 2013

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



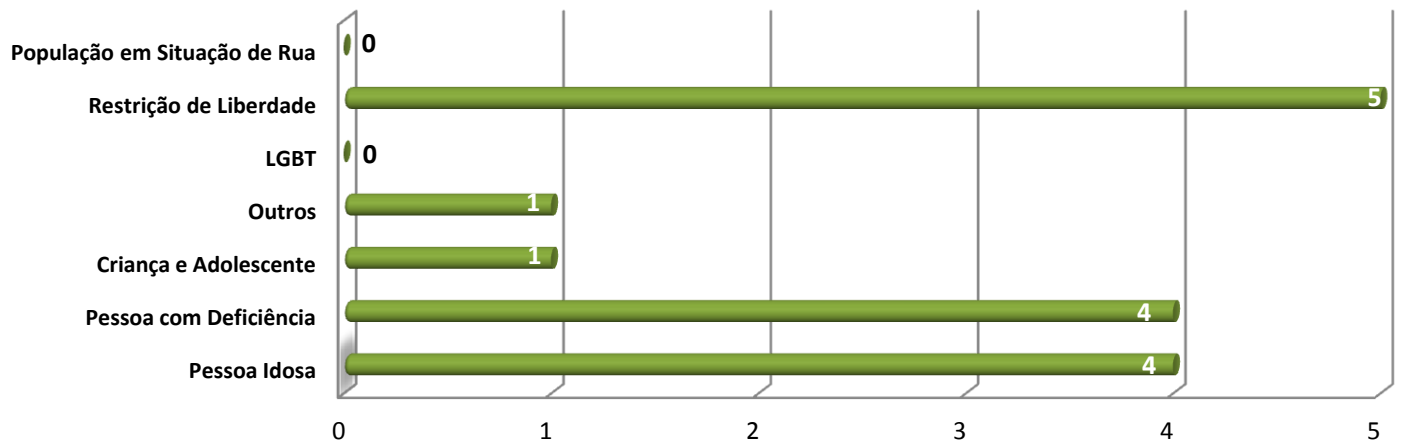
Total de Atendimentos: 184

Média Diária: 10

Dias Úteis: 19

Fonte: Relatório da Ouvidoria

## ■ Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100 em dezembro de 2013

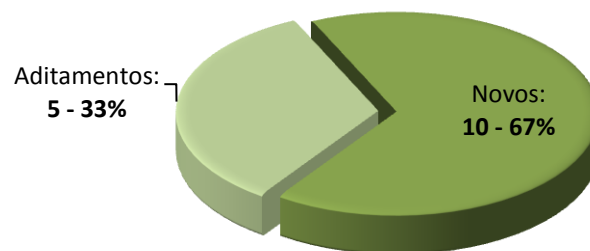


TOTAL: 15	Pessoa Idosa	Pessoa com Deficiência	Criança e Adolescente	Outros	LGBT	Restrição de Liberdade	População em Situação de Rua
■ Dezembro de 2013	4	4	1	1	0	5	0

**OUTROS:** É um grupo de violação independente dos demais, que abrange diversas classificações sem detalhá-las e foi criado pela Secretaria Nacional de Direitos Humanos.

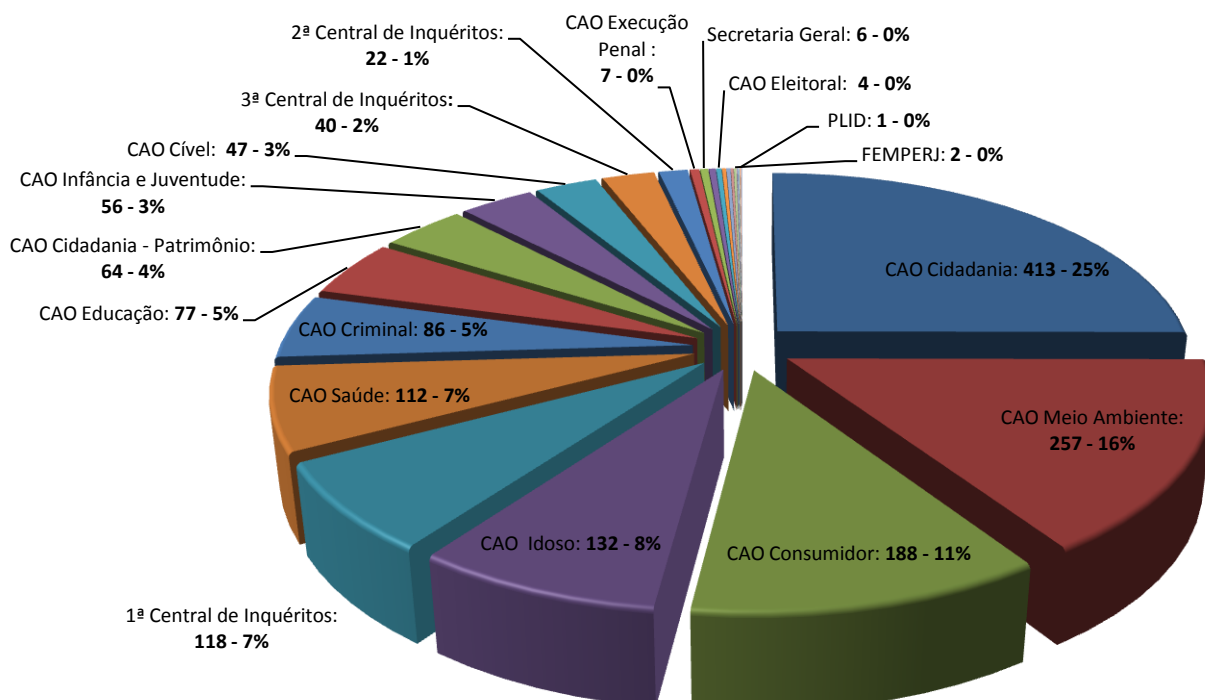
Fonte: Relatório da Ouvidoria

### Novas Comunicações x Aditamentos



Separação por classe entre e-mails do Disque 100

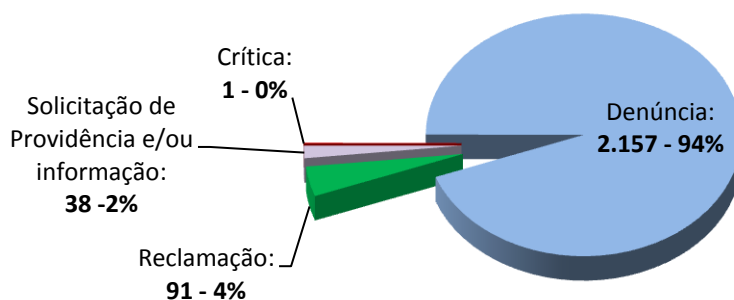
## ■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em dezembro de 2013



**TOTAL: 1.648**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

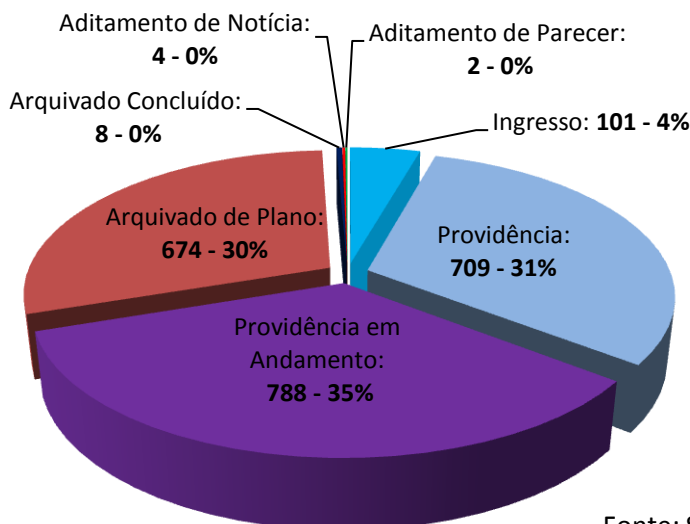
## ■ Estatística de comunicações por classes em dezembro de 2013



**TOTAL: 2.287**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

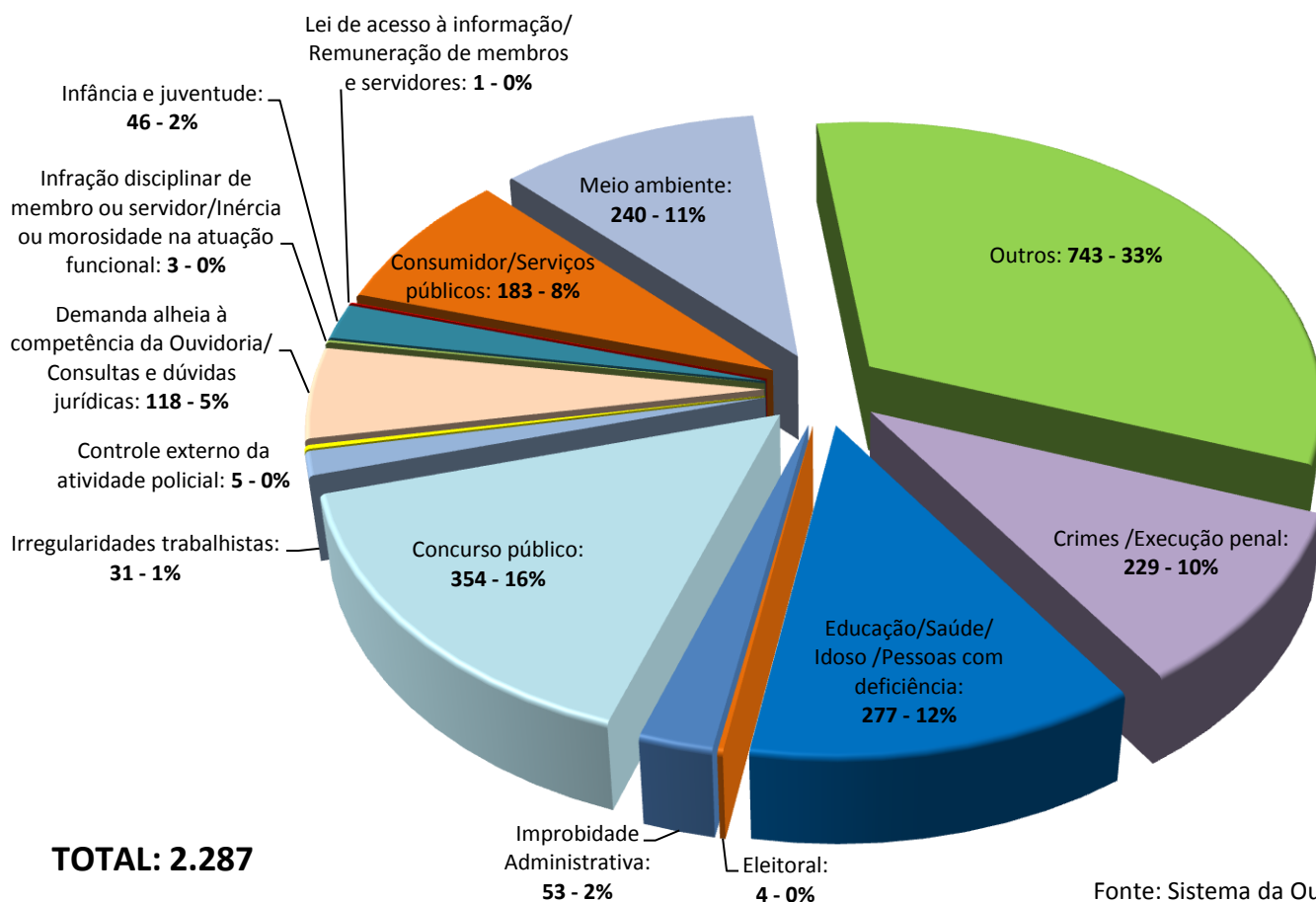
## ■ Estatística de comunicações por movimentos registrados em dezembro de 2013



**TOTAL: 2.287**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

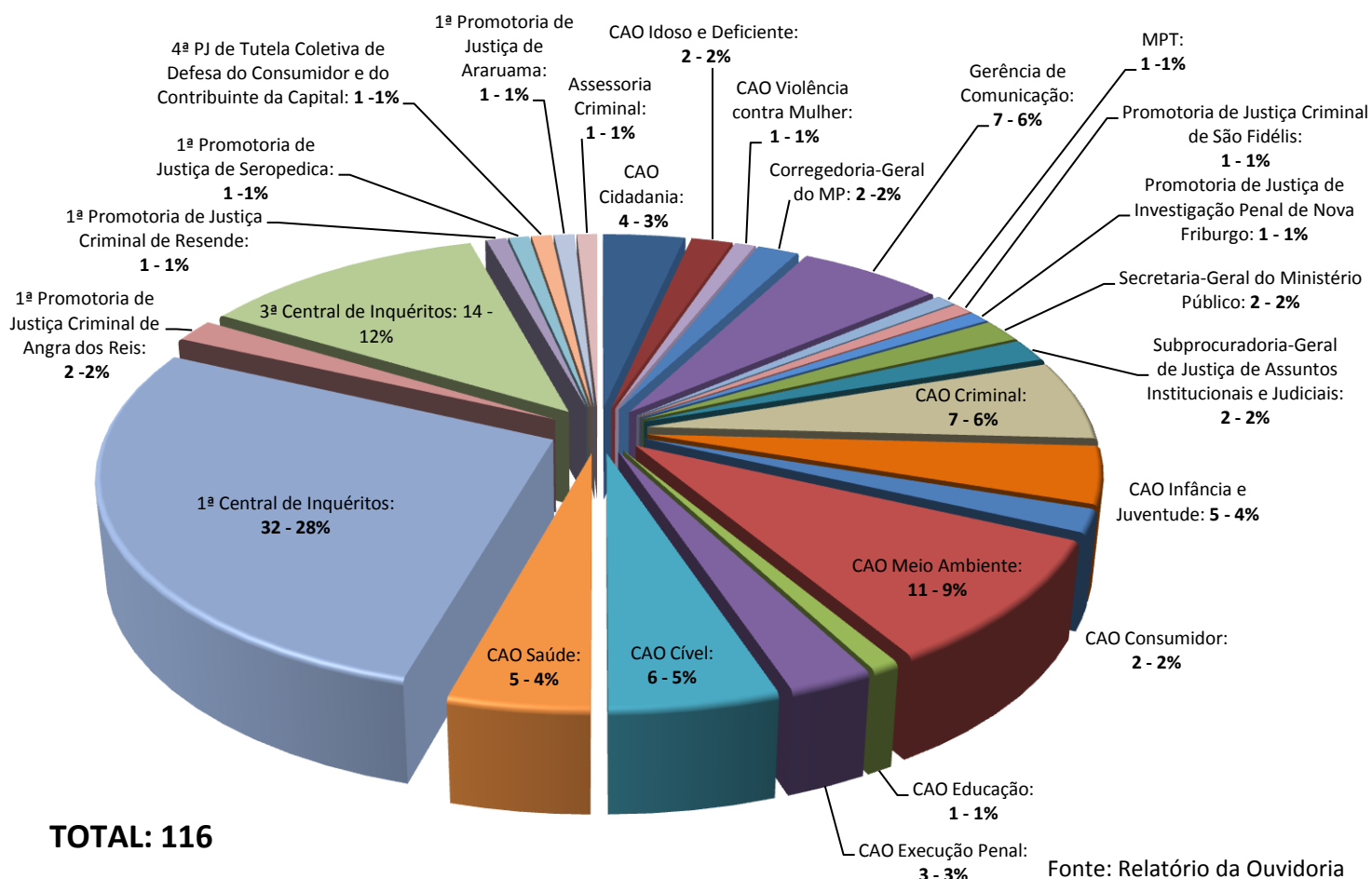
## ■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em dezembro de 2013



**TOTAL: 2.287**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em dezembro de 2013



Fonte: Relatório da Ouvidoria