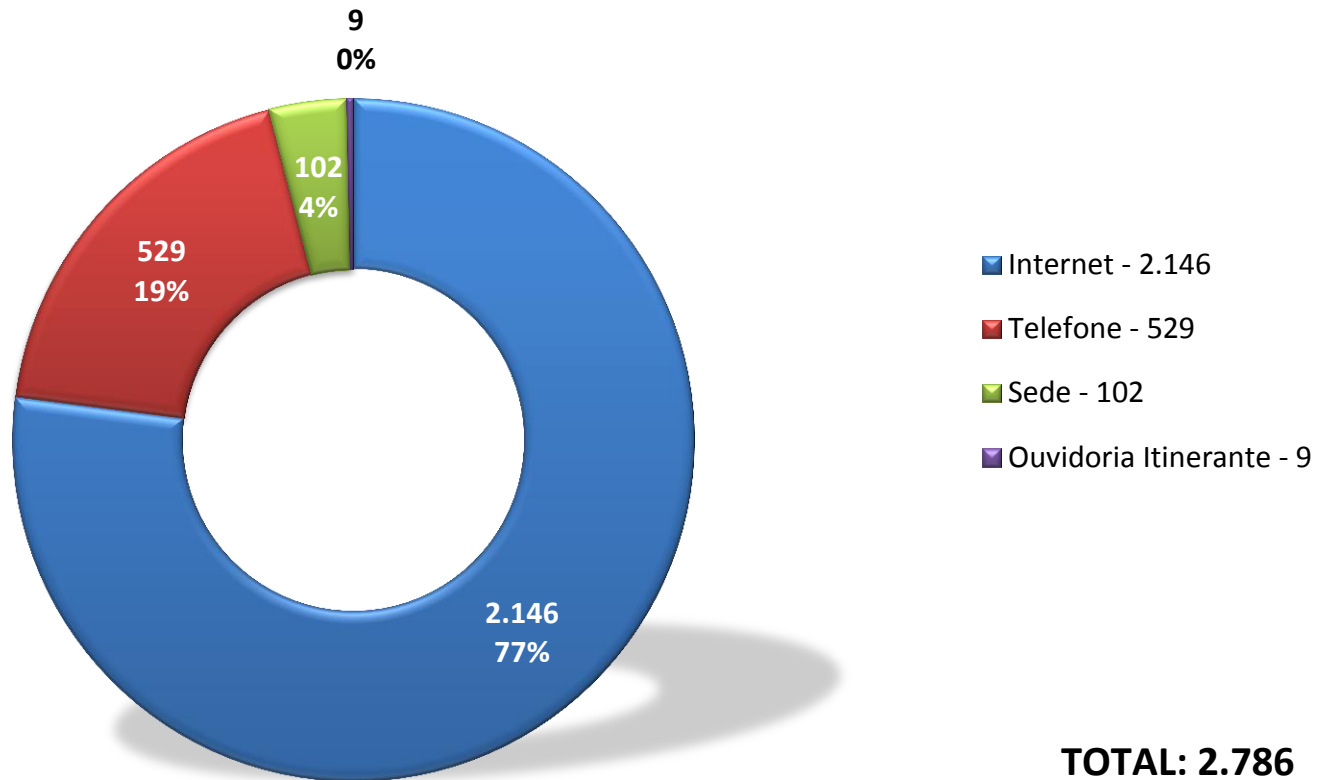


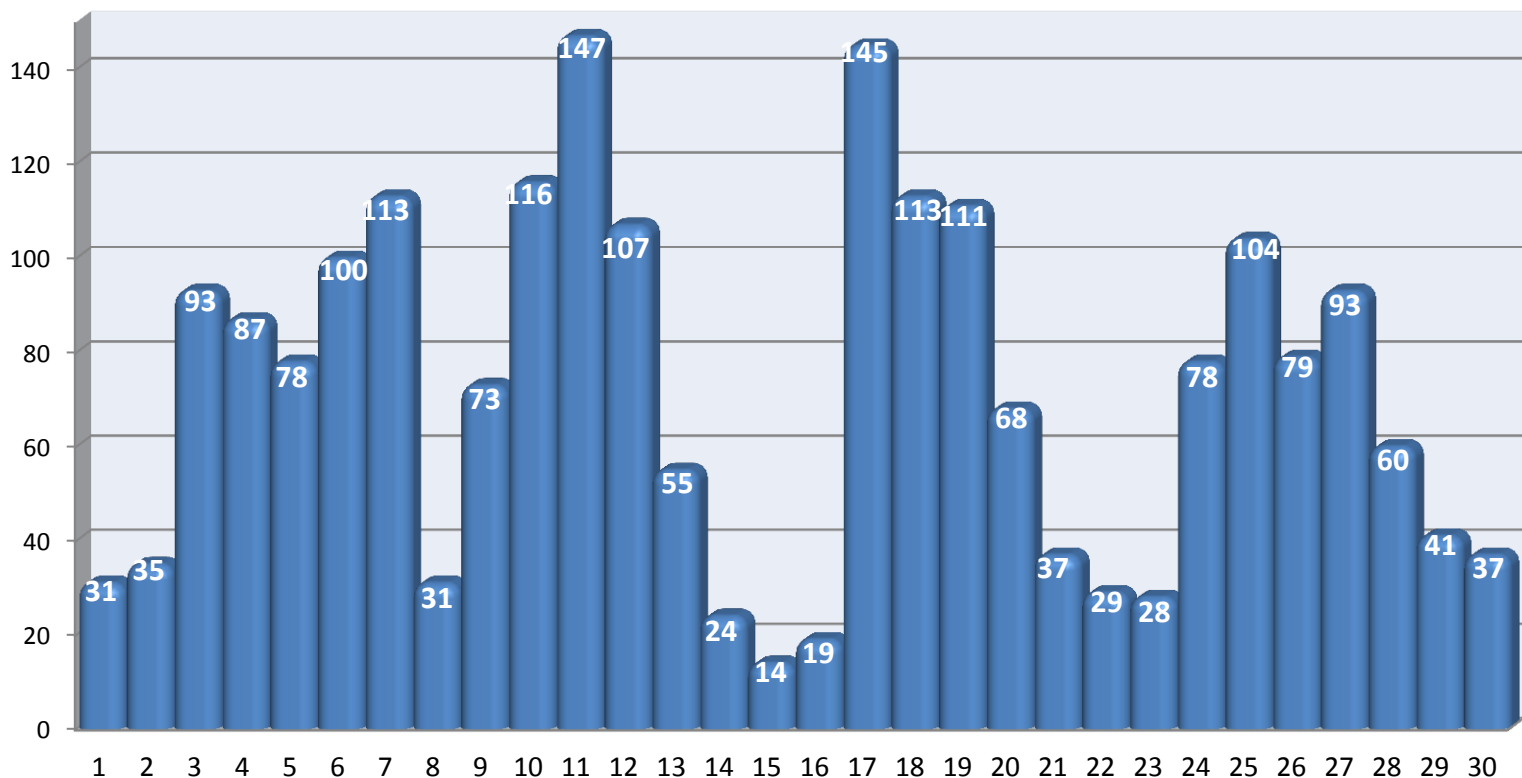
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em abril de 2017



**TOTAL: 2.786**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



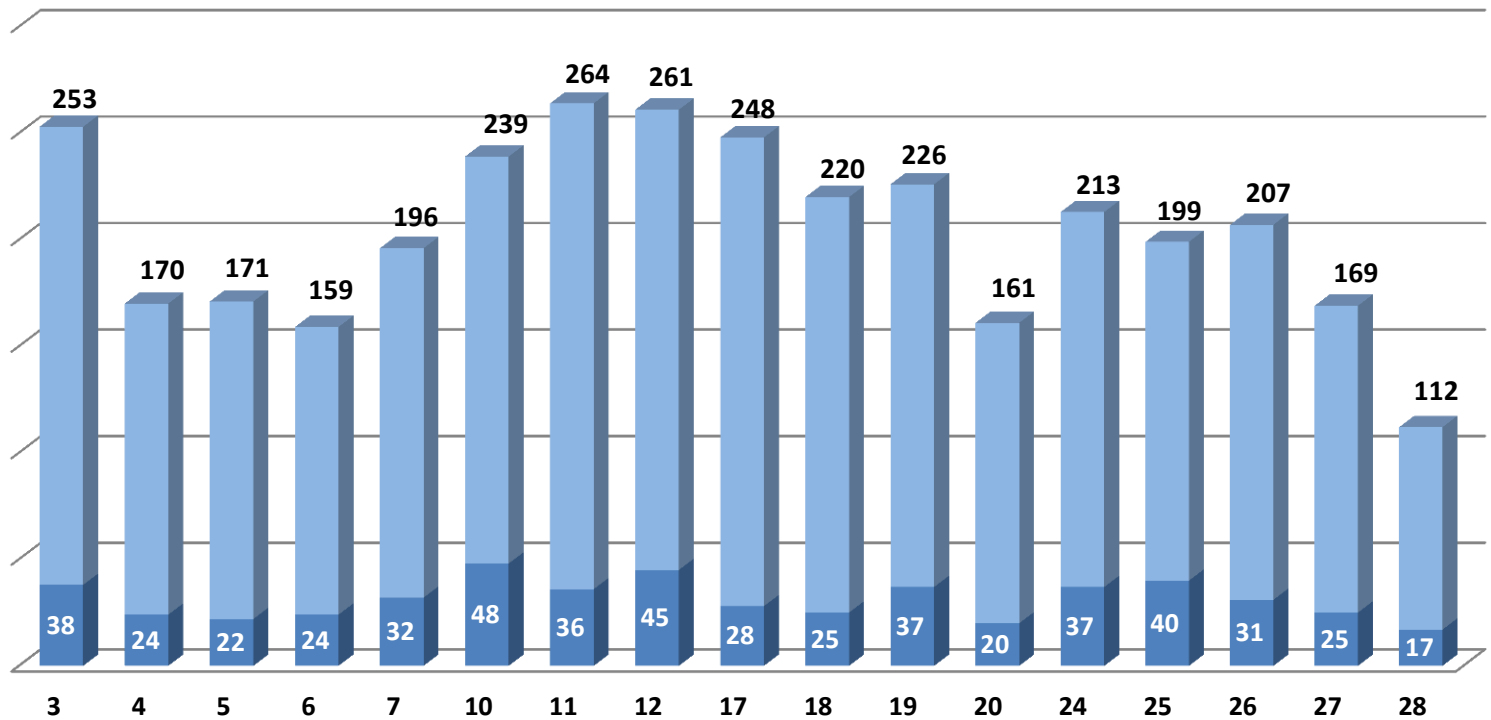
Total: **2.146**  
Média Diária: **~ 72**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



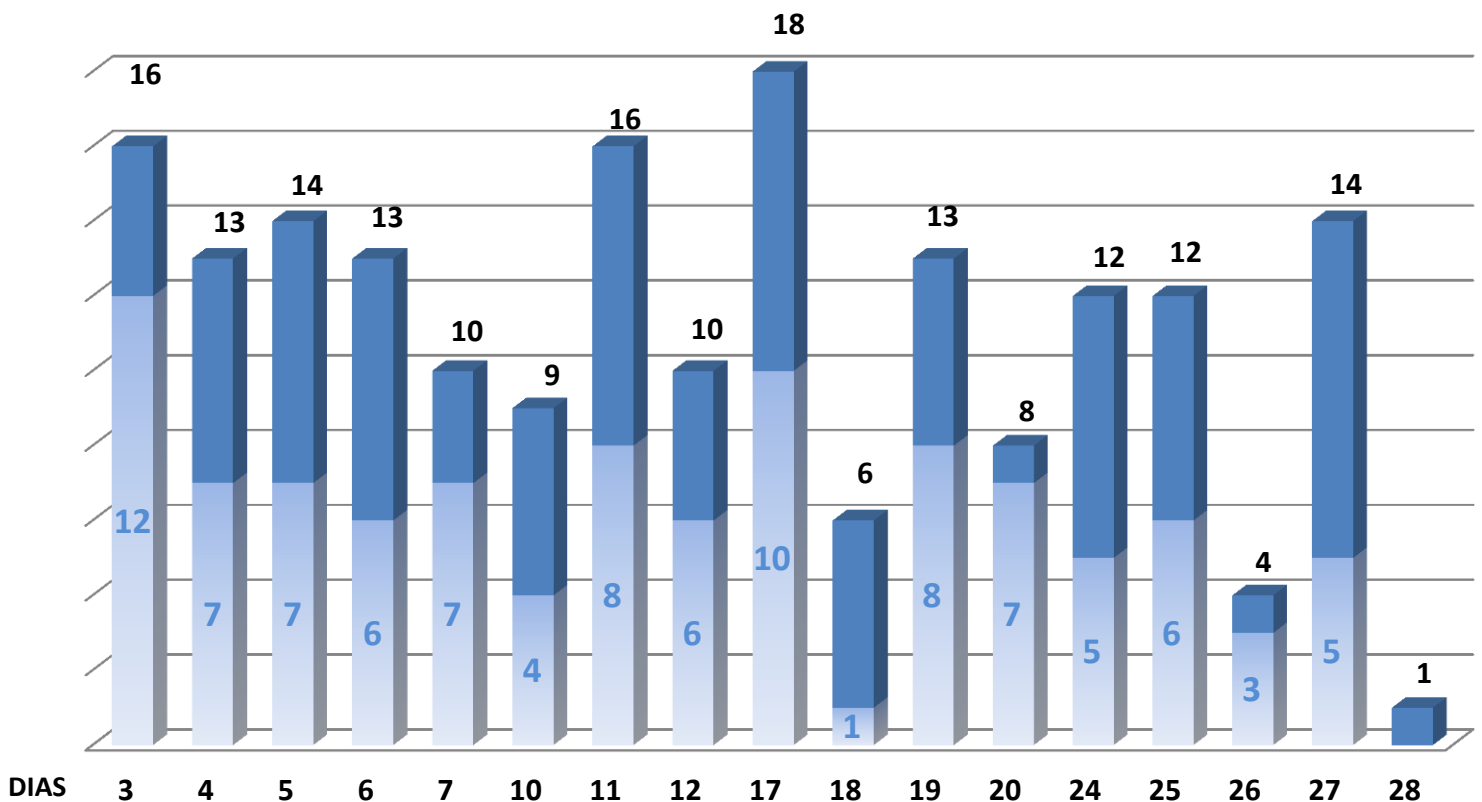
Total de Ligações: **3.468**  
 Média Diária: **204**  
 Dias Úteis: **17**

Total de Comunicações: **529**  
 Média Diária: **≈ 31**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS

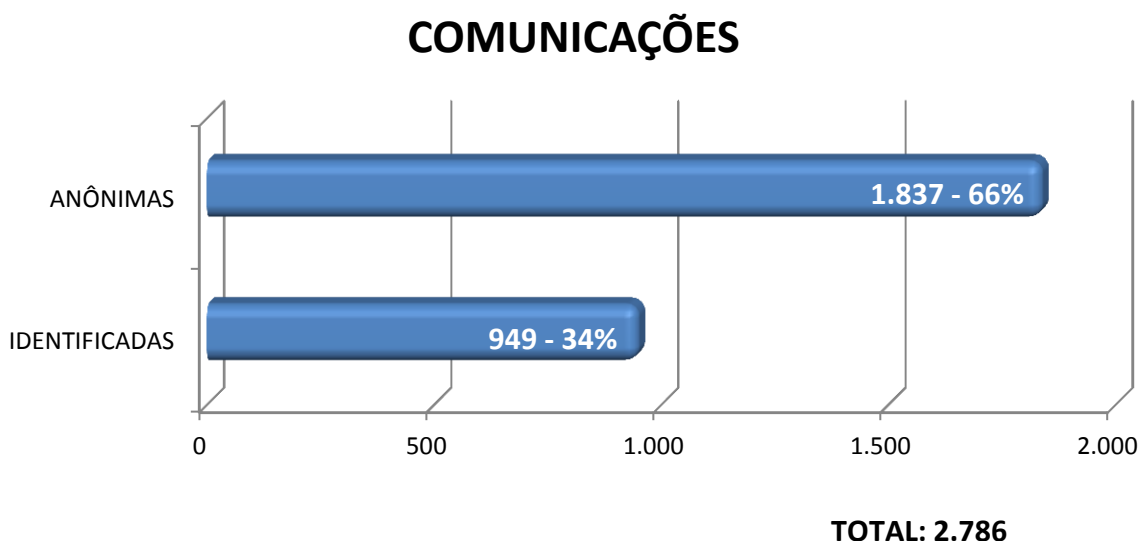


Total de Atendimentos: **189**  
 Média Diária: **≈ 11**  
 Dias Úteis: **17**

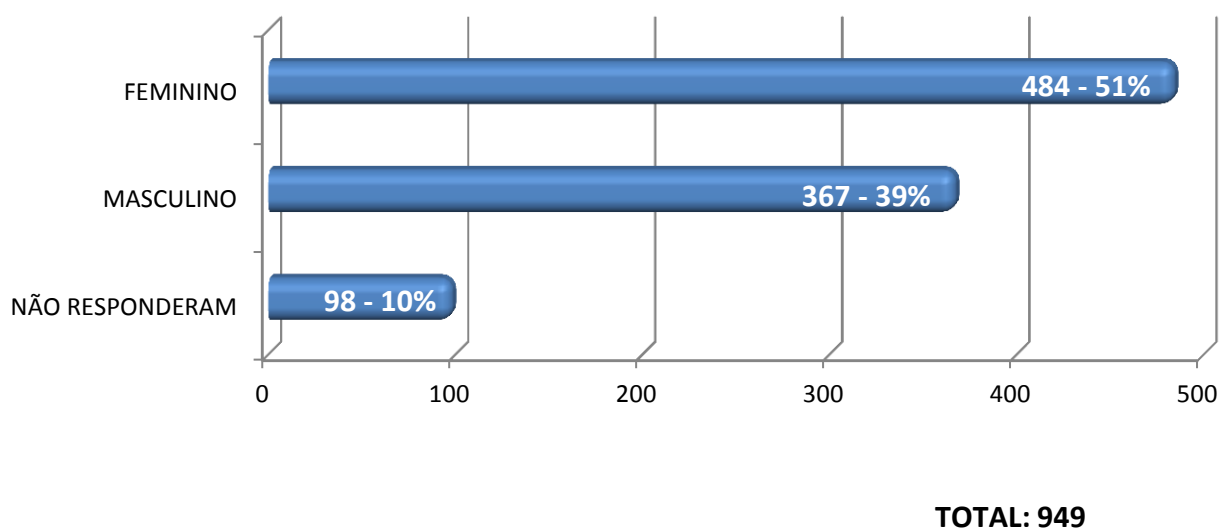
Total de Comunicações: **102**  
 Média Diária: **6**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

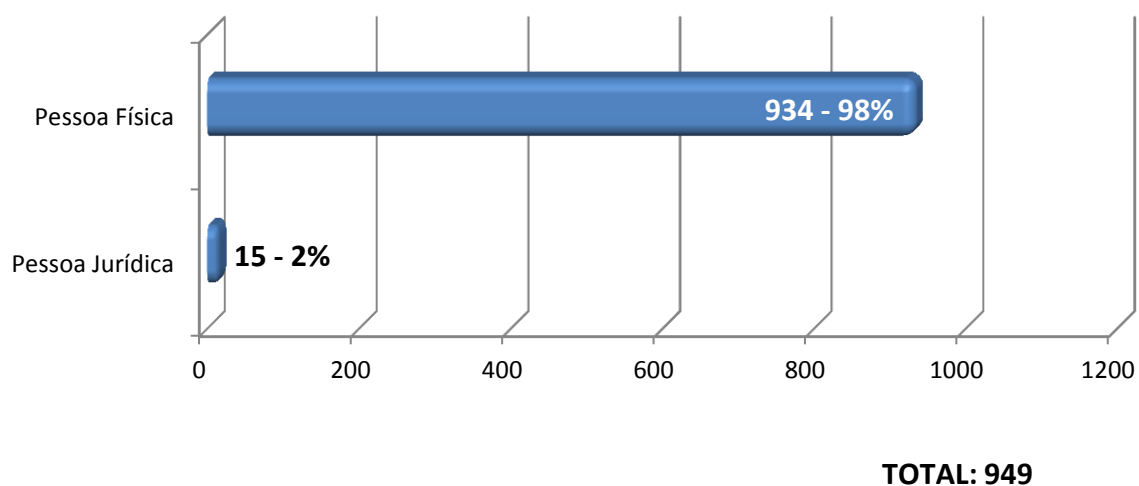
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de abril de 2017**



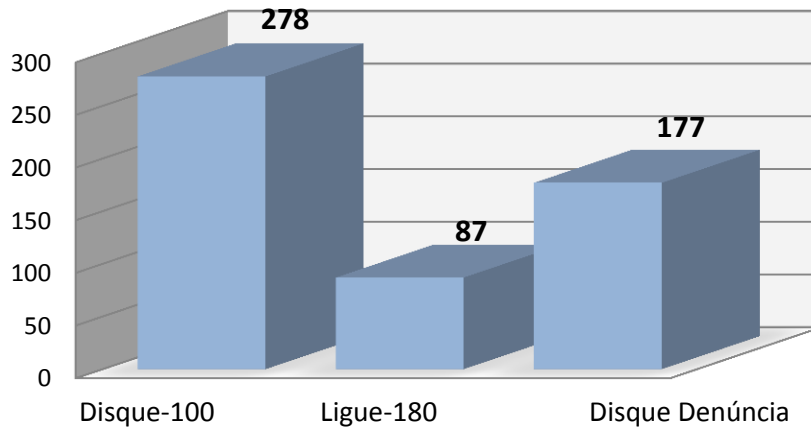
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de abril de 2017**



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

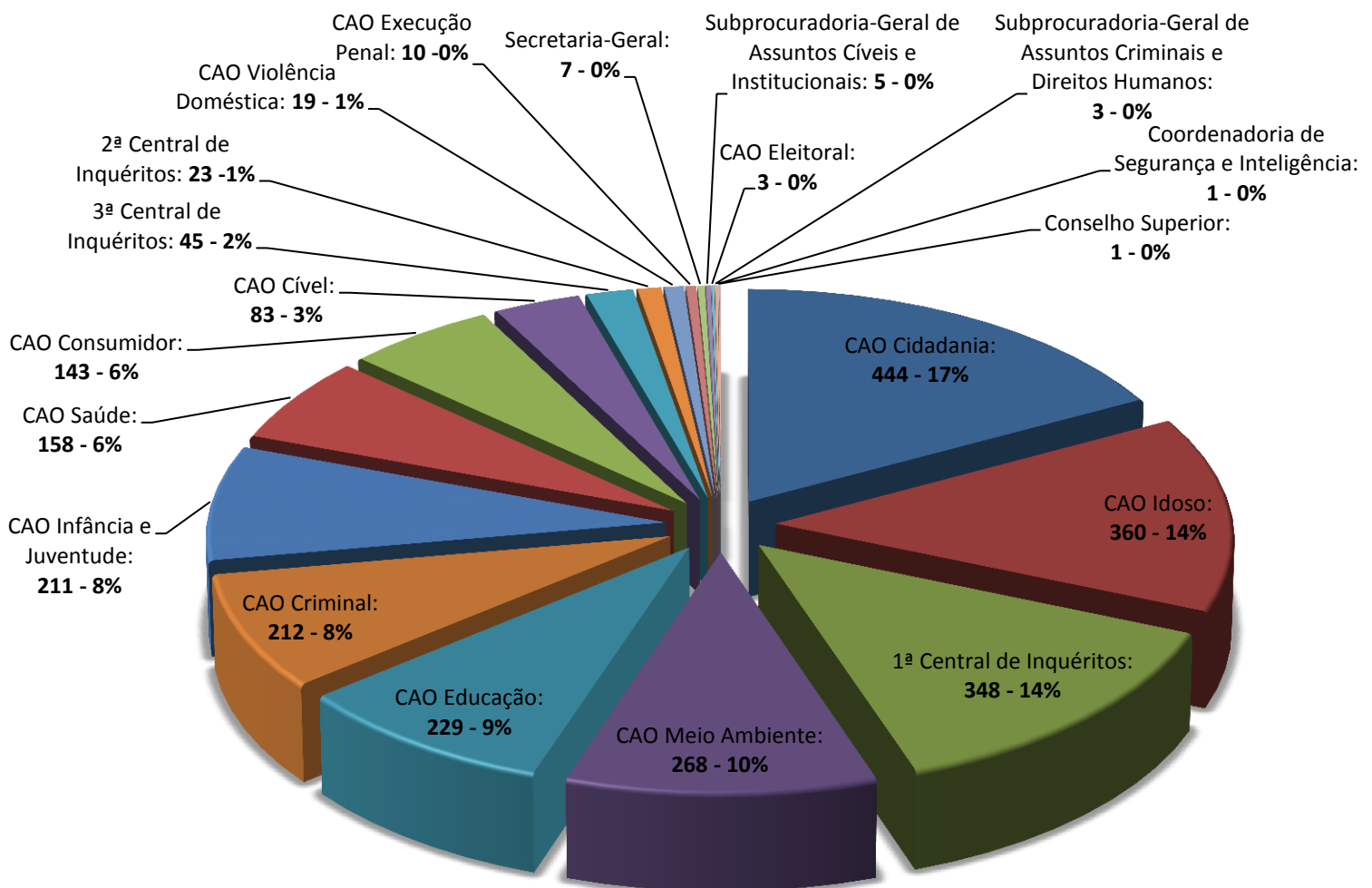


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em abril de 2017**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

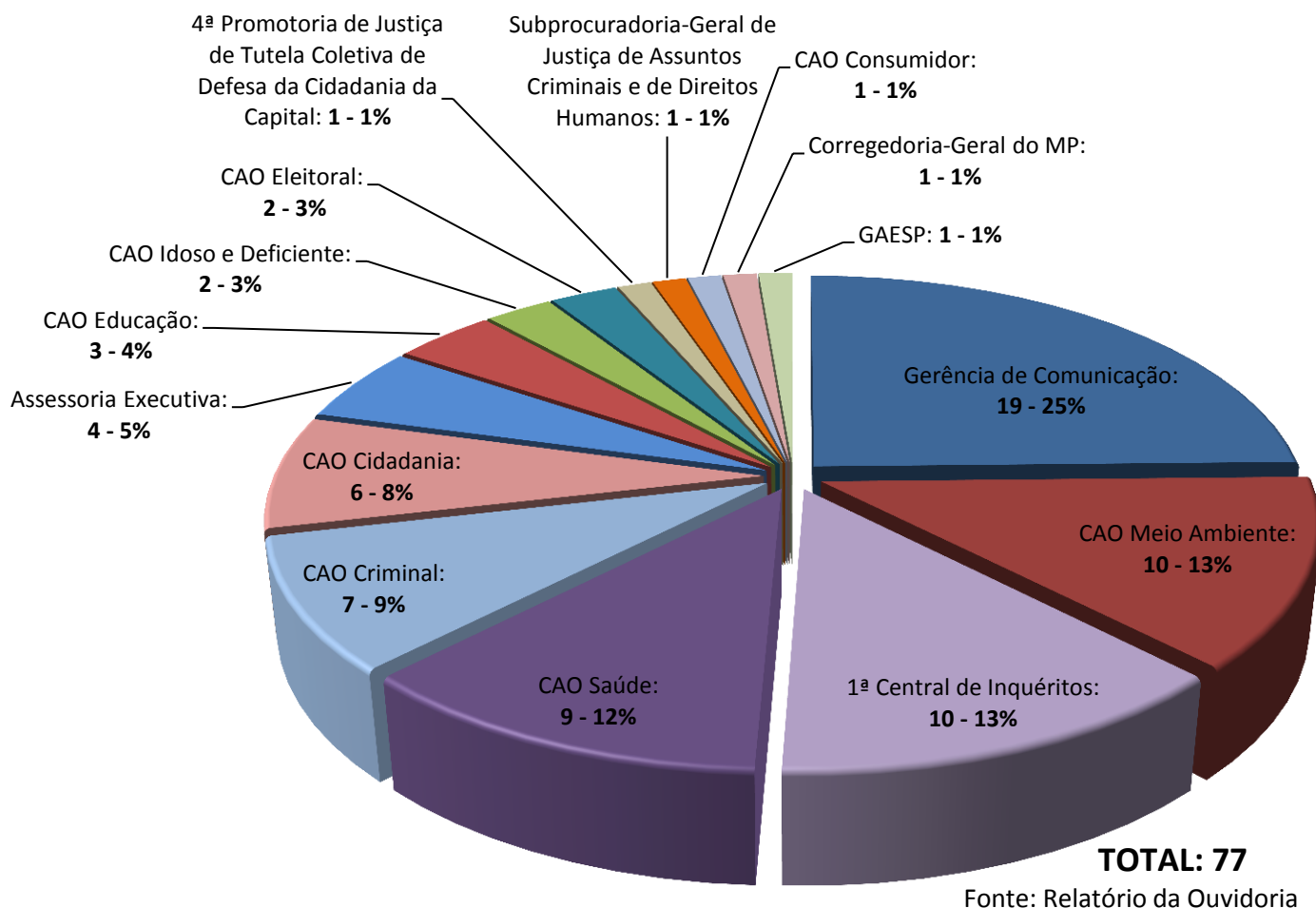
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em abril de 2017**



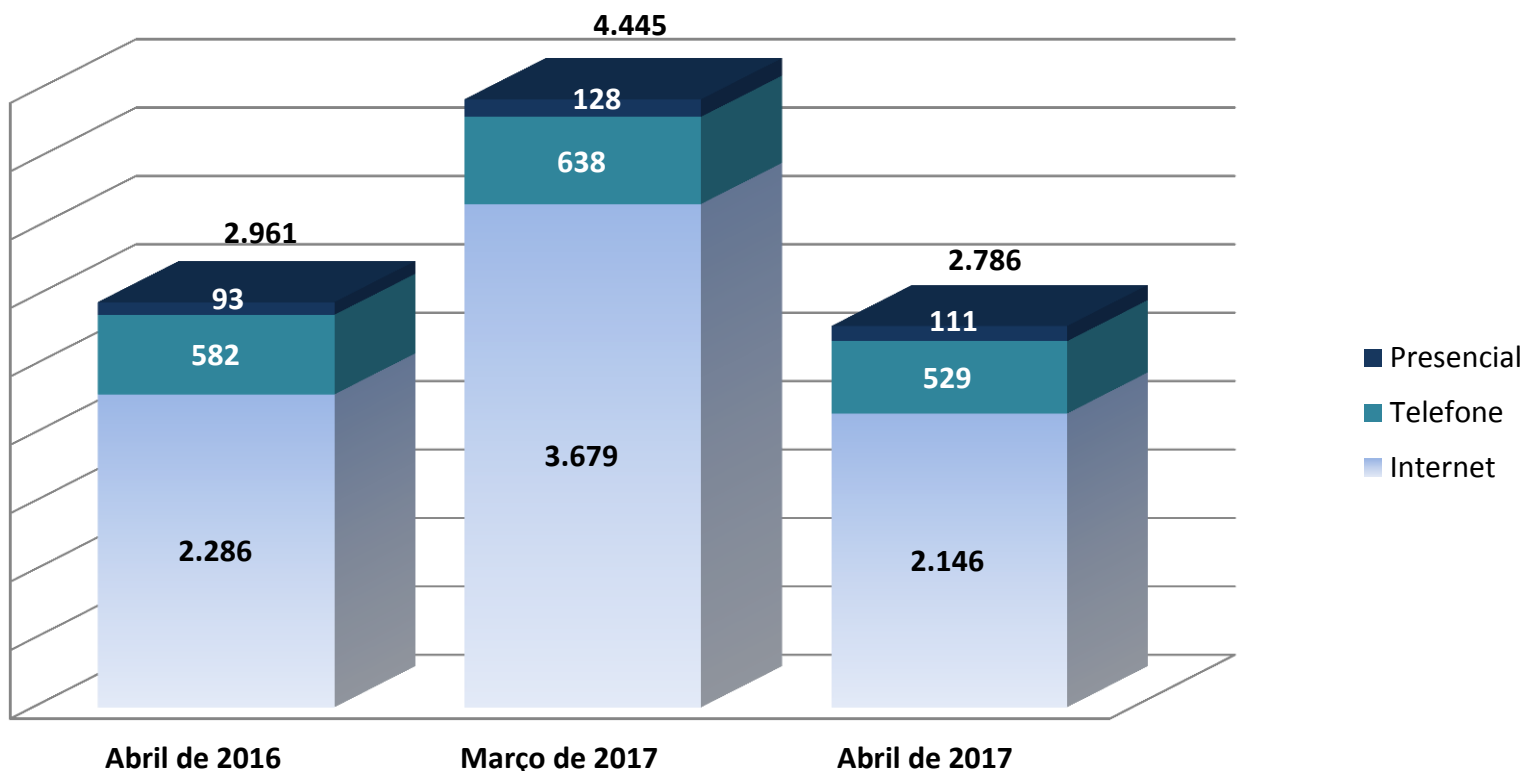
**TOTAL: 2.573**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



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



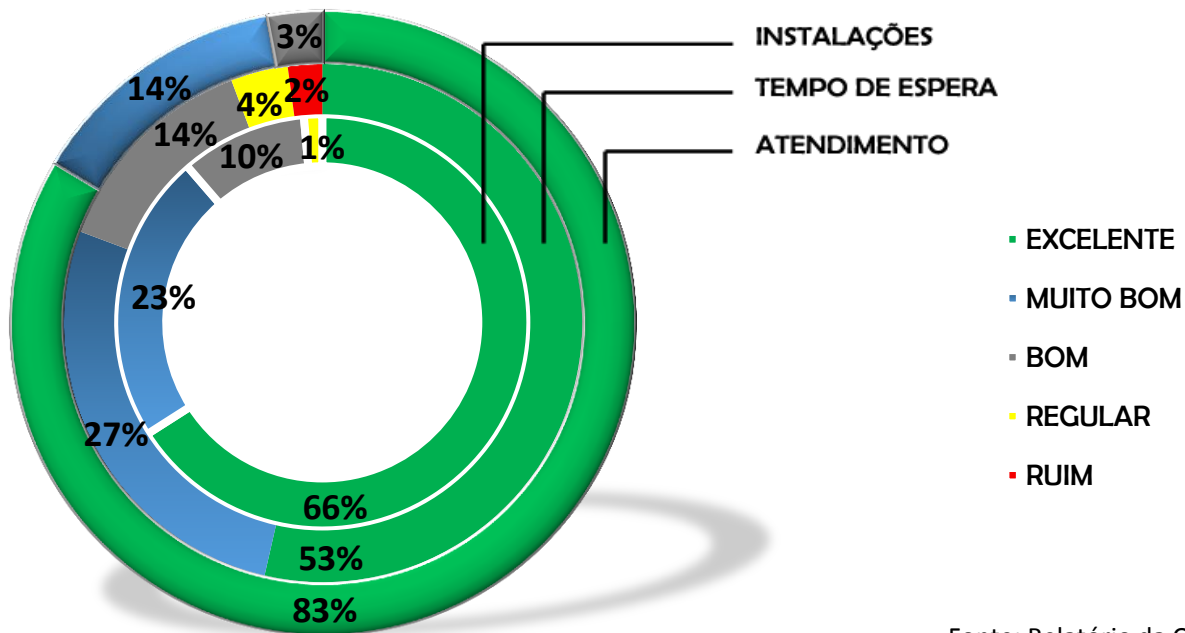
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em abril de 2017

Em um universo de 184 atendimentos, 140 (76%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

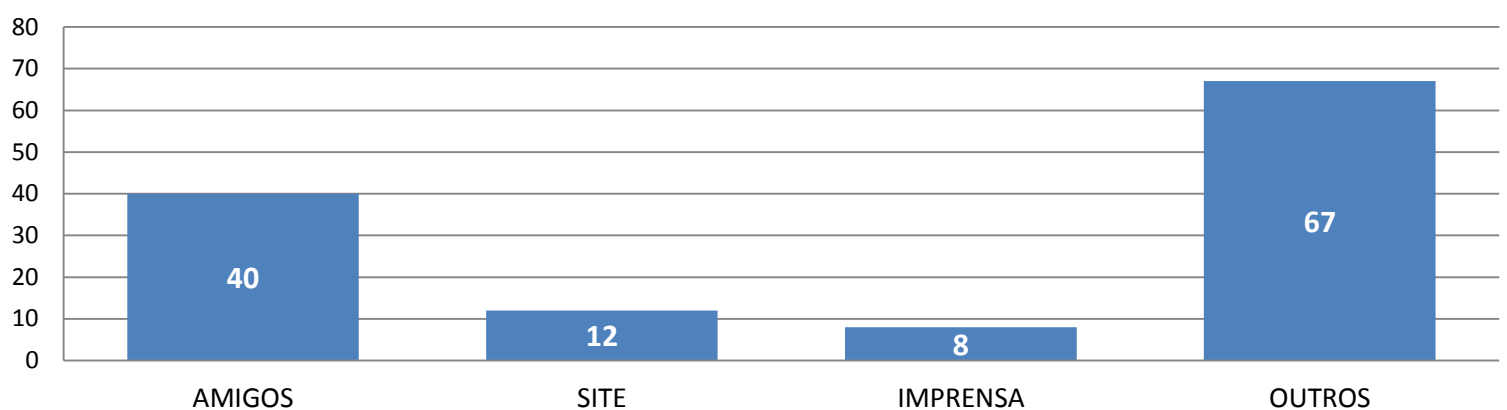
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	93
MUITO BOM	32
BOM	14
REGULAR	2
RUIM	0

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	75
MUITO BOM	38
BOM	19
REGULAR	5
RUIM	3

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	117
MUITO BOM	19
BOM	4
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Fonte: Relatório da Ouvidoria