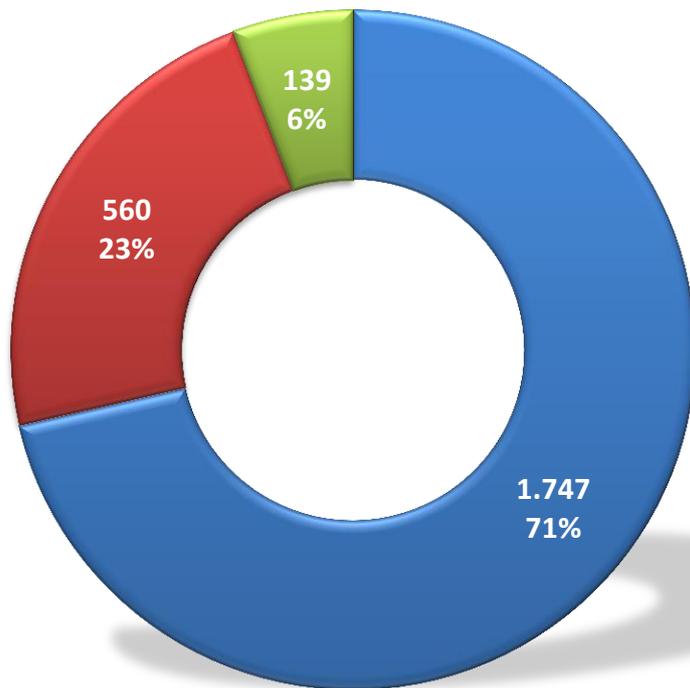


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em julho de 2017



■ Internet - 1.747

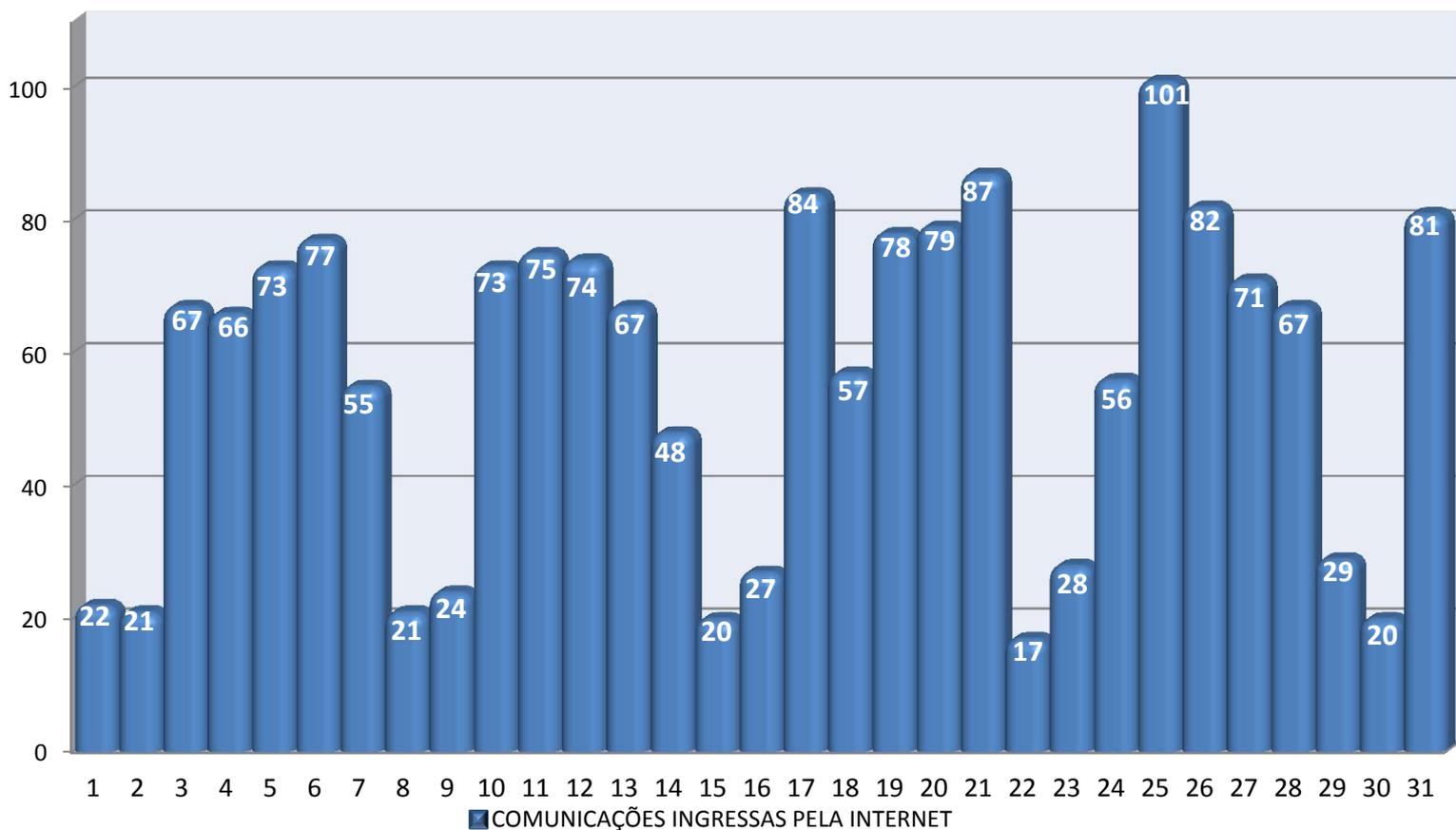
■ Telefone - 560

■ Sede - 139

TOTAL: 2.446

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

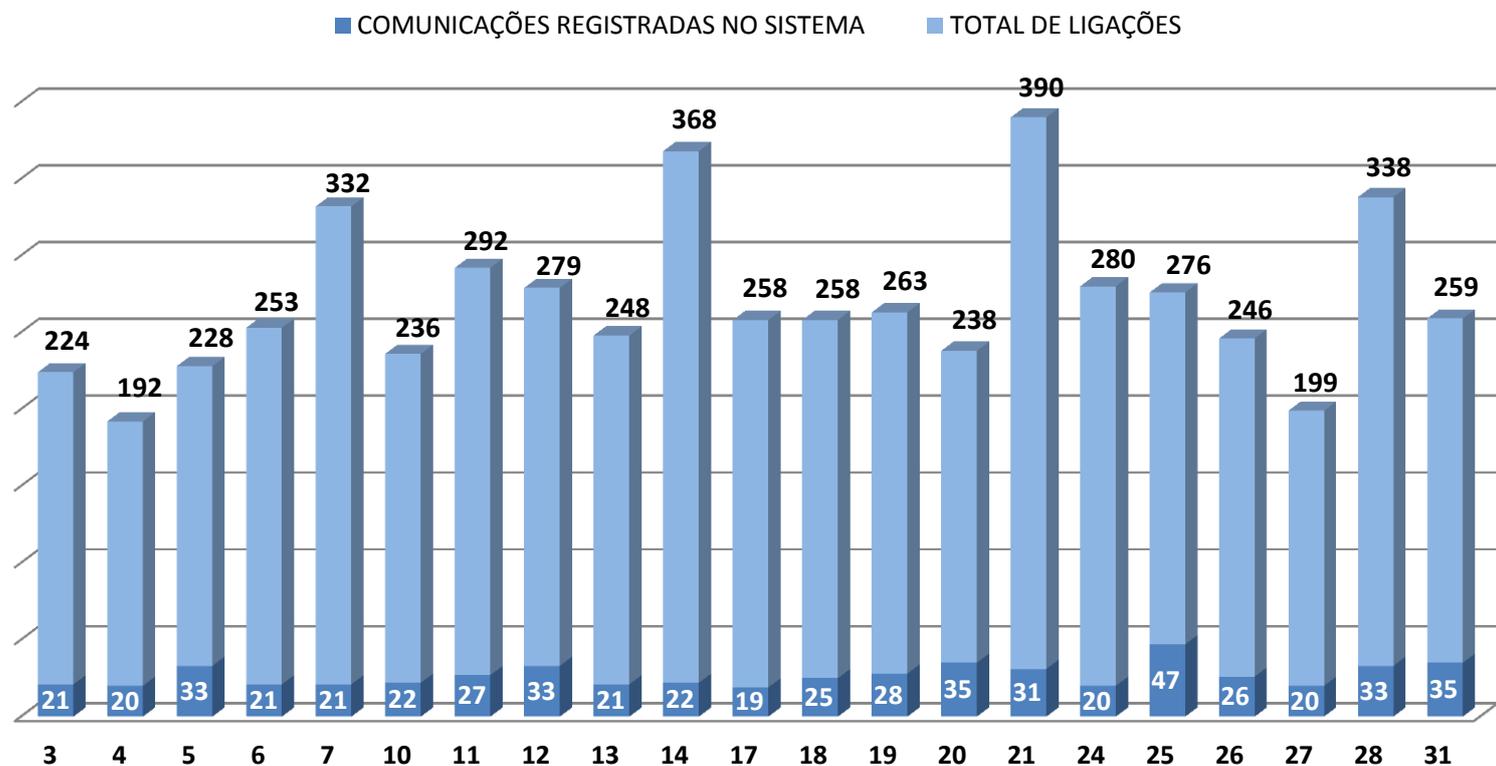


Total: **1.747**

Média Diária: ≈ 56

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em julho de 2017



Total de Ligações: **5.657**

Média Diária: **≈ 269**

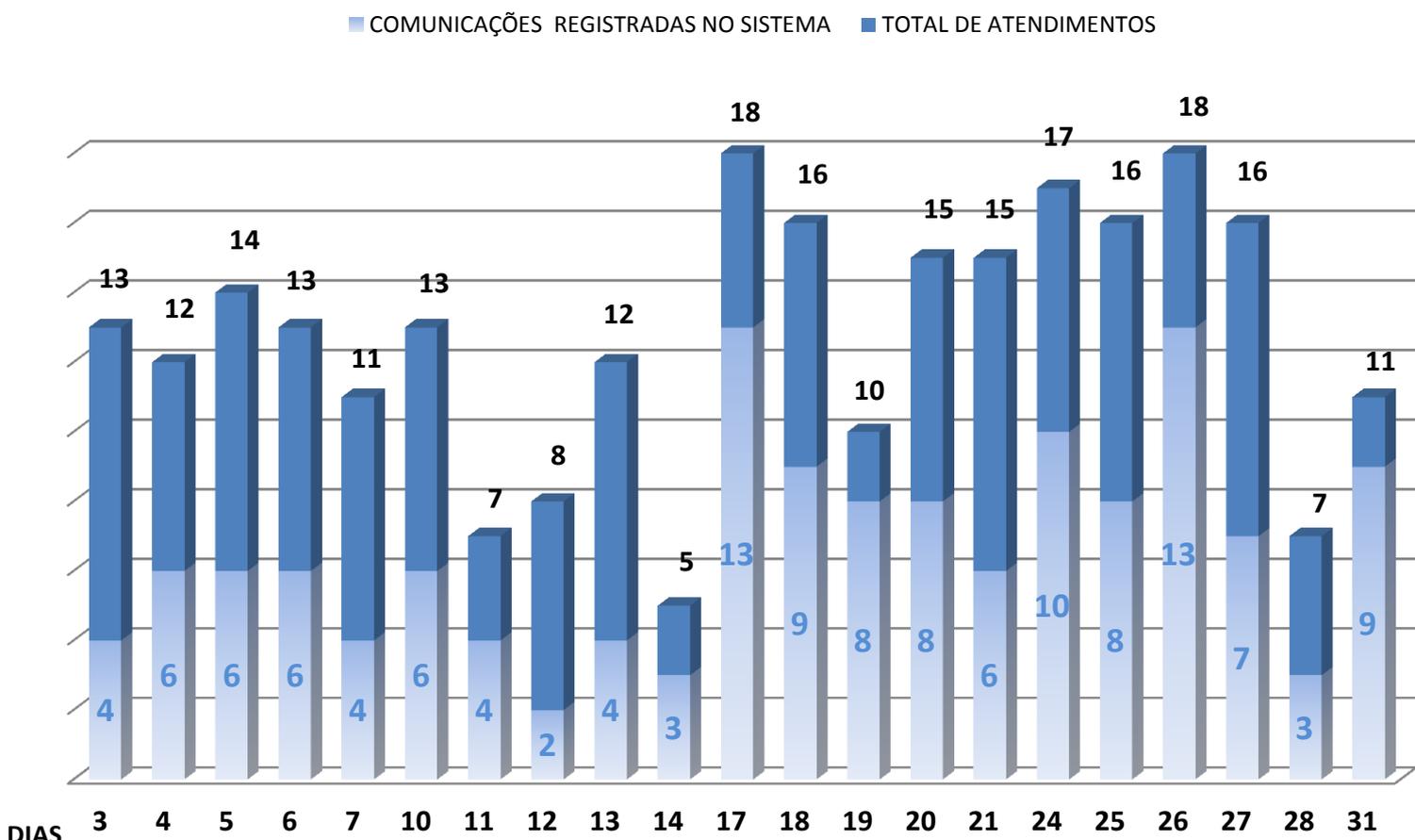
Dias Úteis: **21**

Total de Comunicações: **560**

Média Diária: **≈ 27**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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



Total de Atendimentos: **267**

Média Diária: **≈ 13**

Dias Úteis: **21**

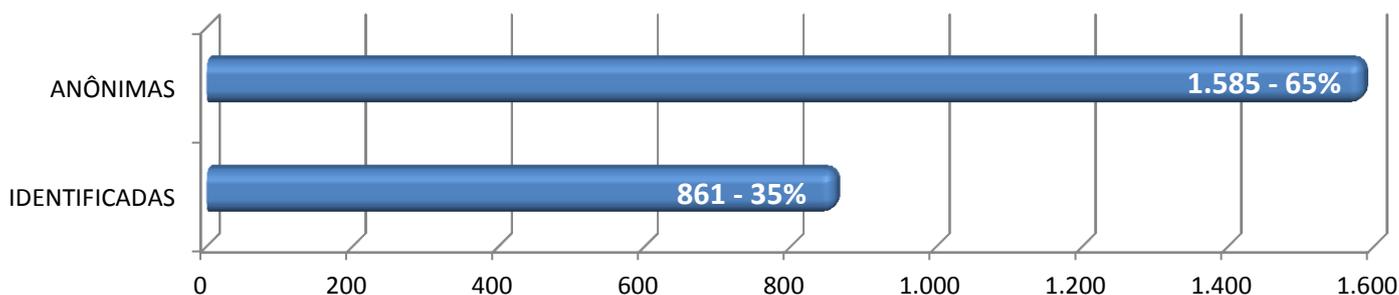
Total de Comunicações: **139**

Média Diária: **≈ 7**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

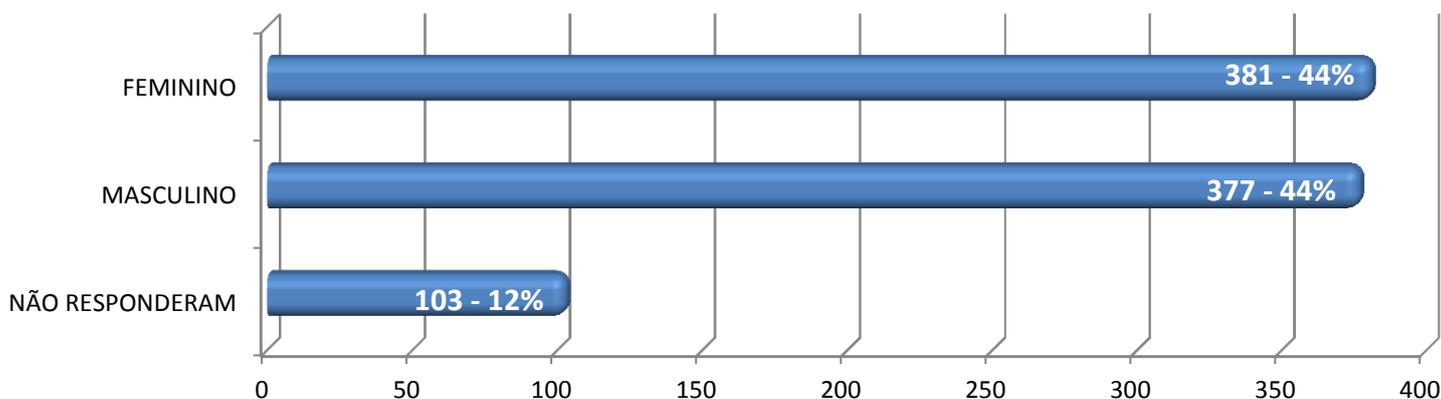
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de julho de 2017**

COMUNICAÇÕES



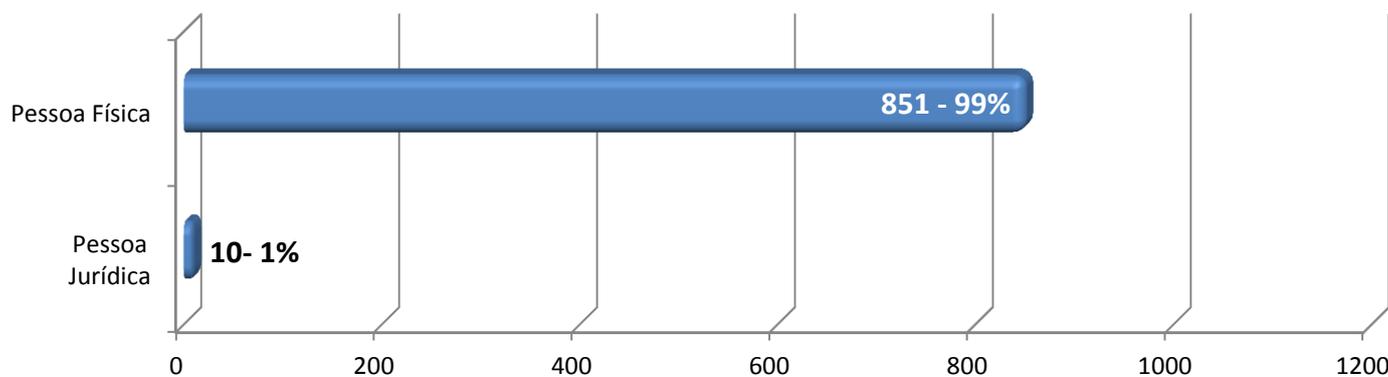
TOTAL: 2.446

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



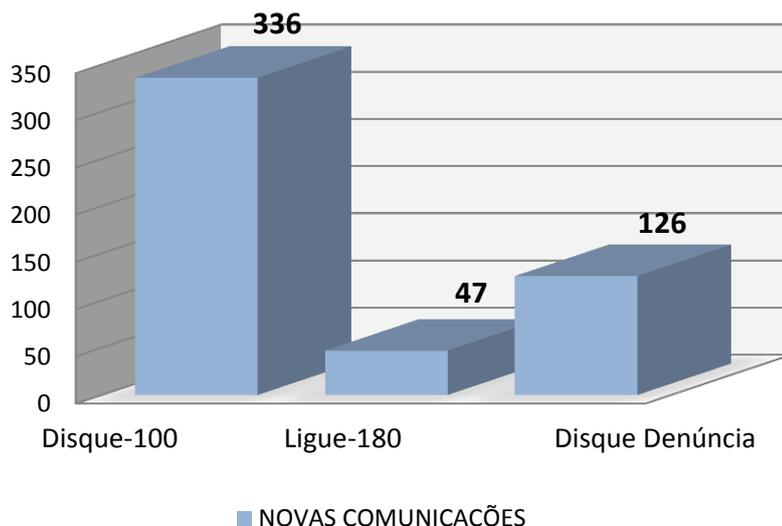
TOTAL: 861

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



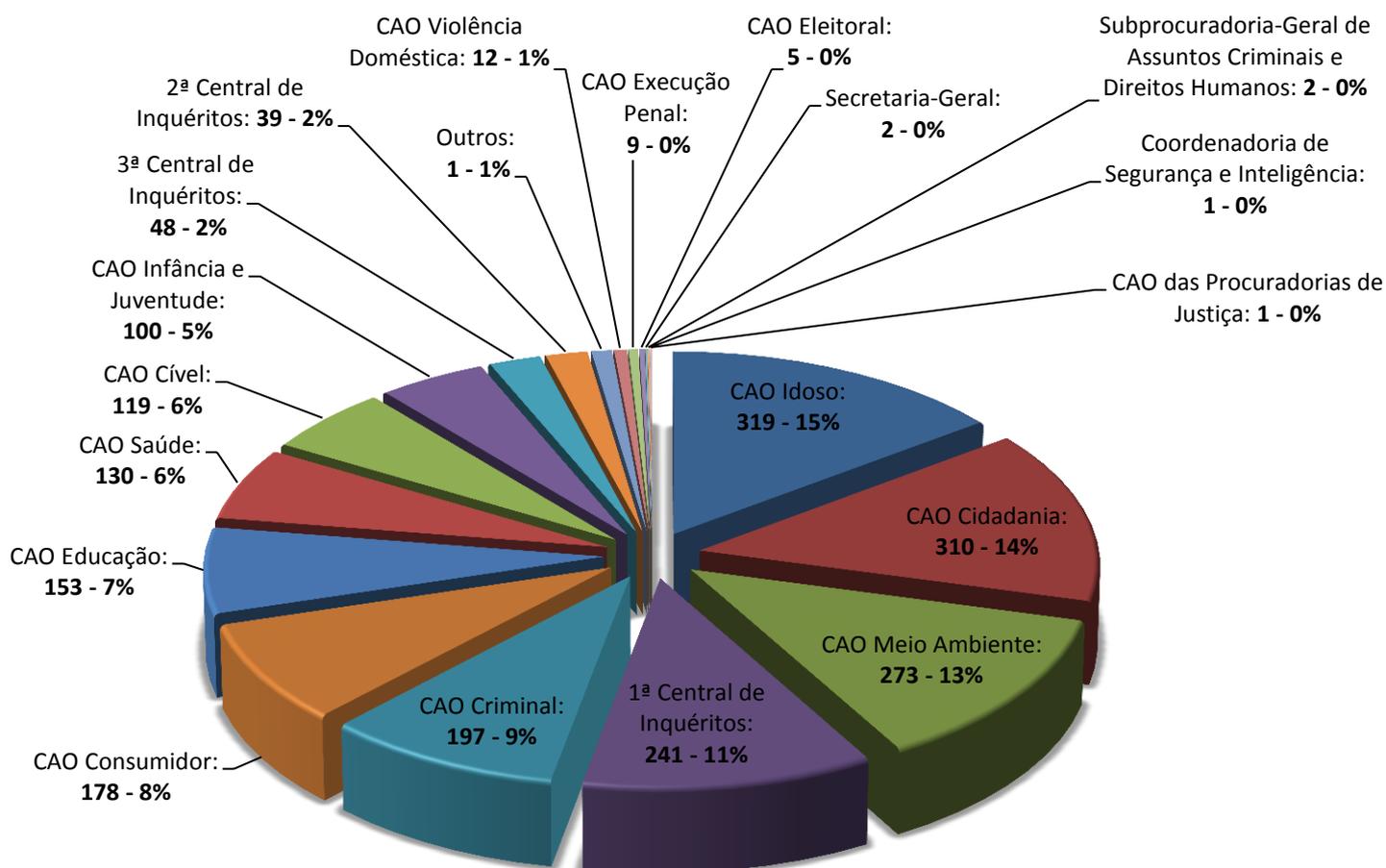
TOTAL: 861

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

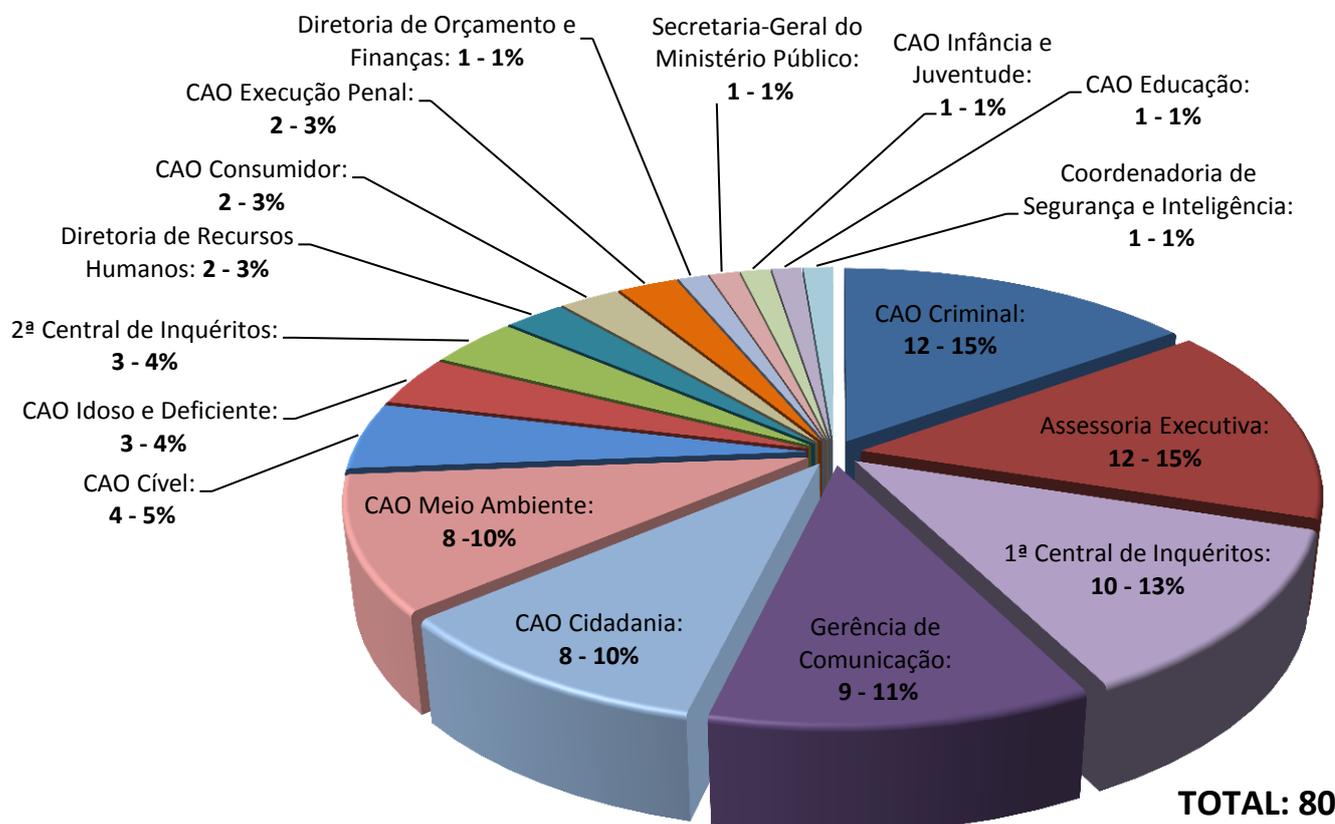
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em julho de 2017**



TOTAL: 2.158

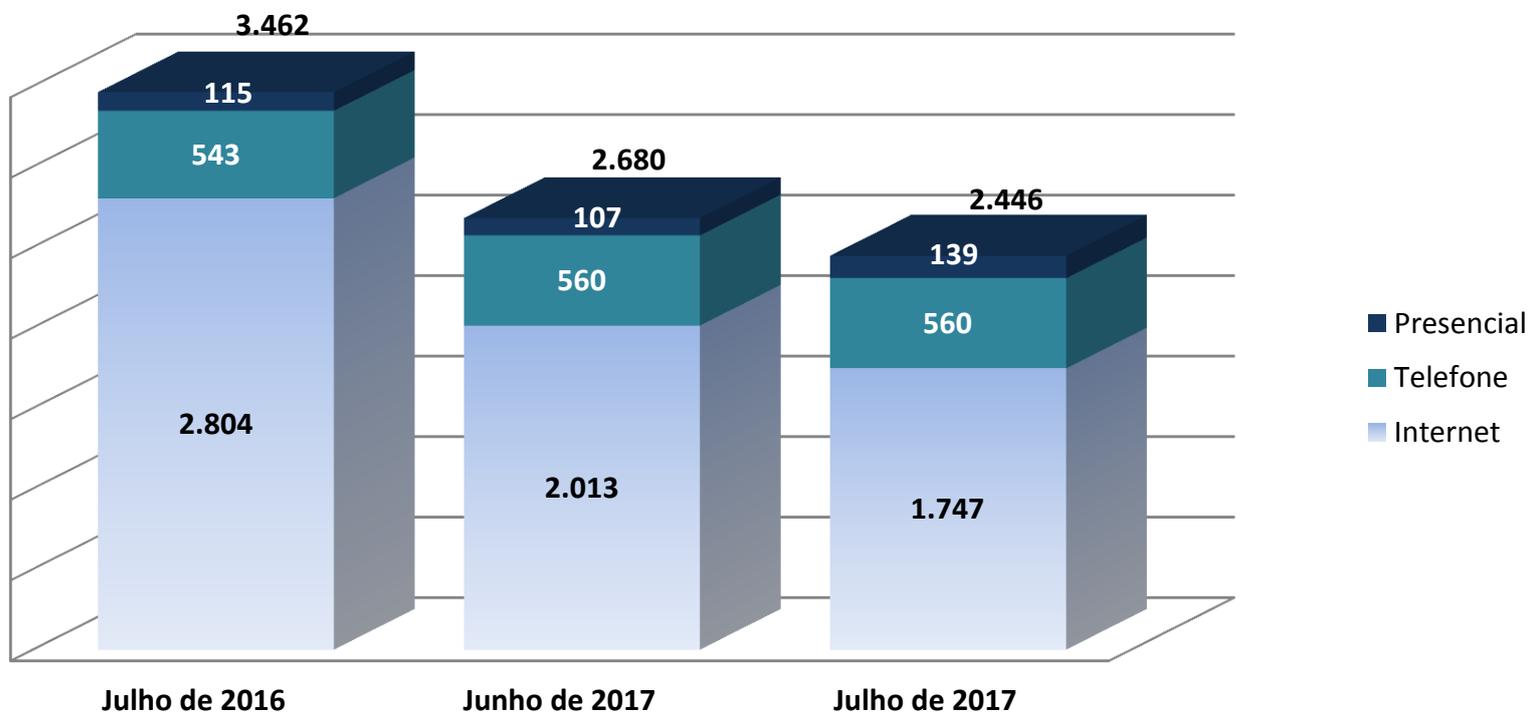
Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

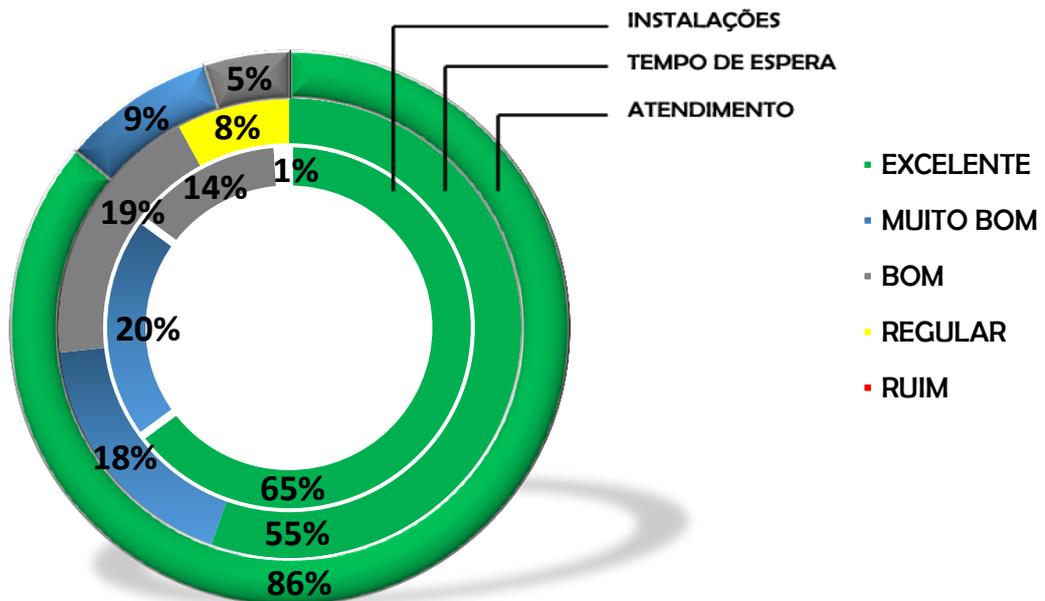
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em julho de 2017

Em um universo de 267 atendimentos, 202 (76%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	131
MUITO BOM	41
BOM	28
REGULAR	1
RUIM	1

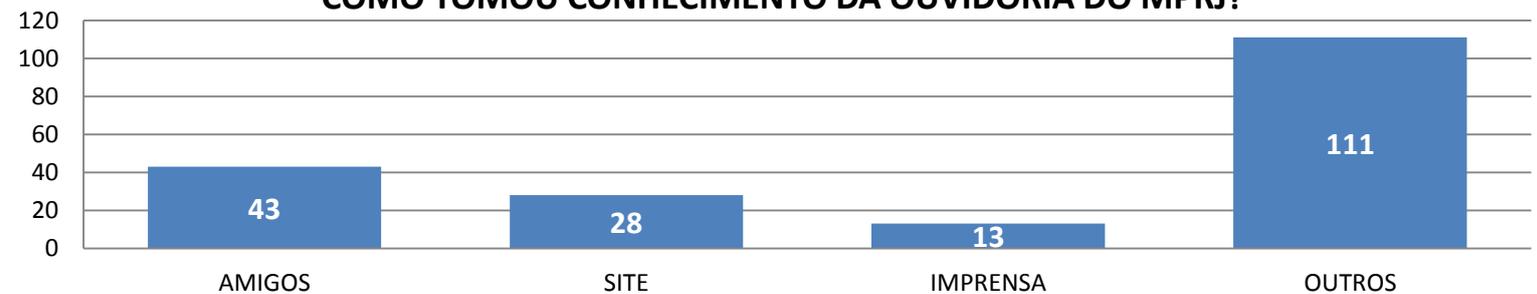
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	112
MUITO BOM	36
BOM	38
REGULAR	16
RUIM	0

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	174
MUITO BOM	18
BOM	10
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria