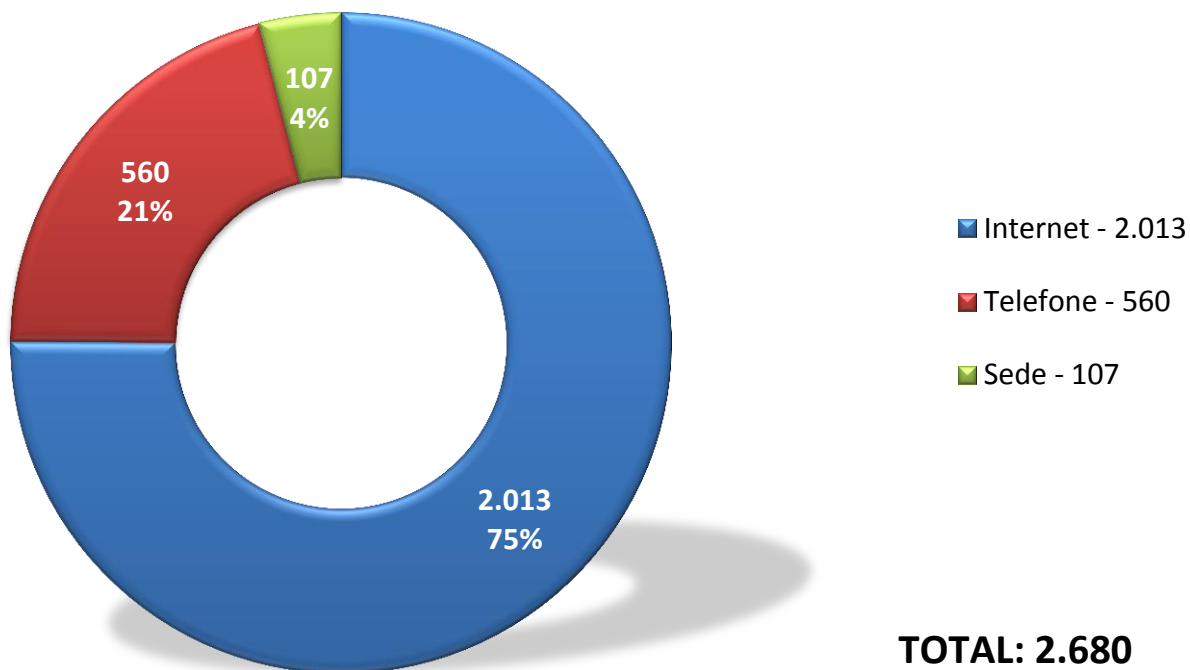
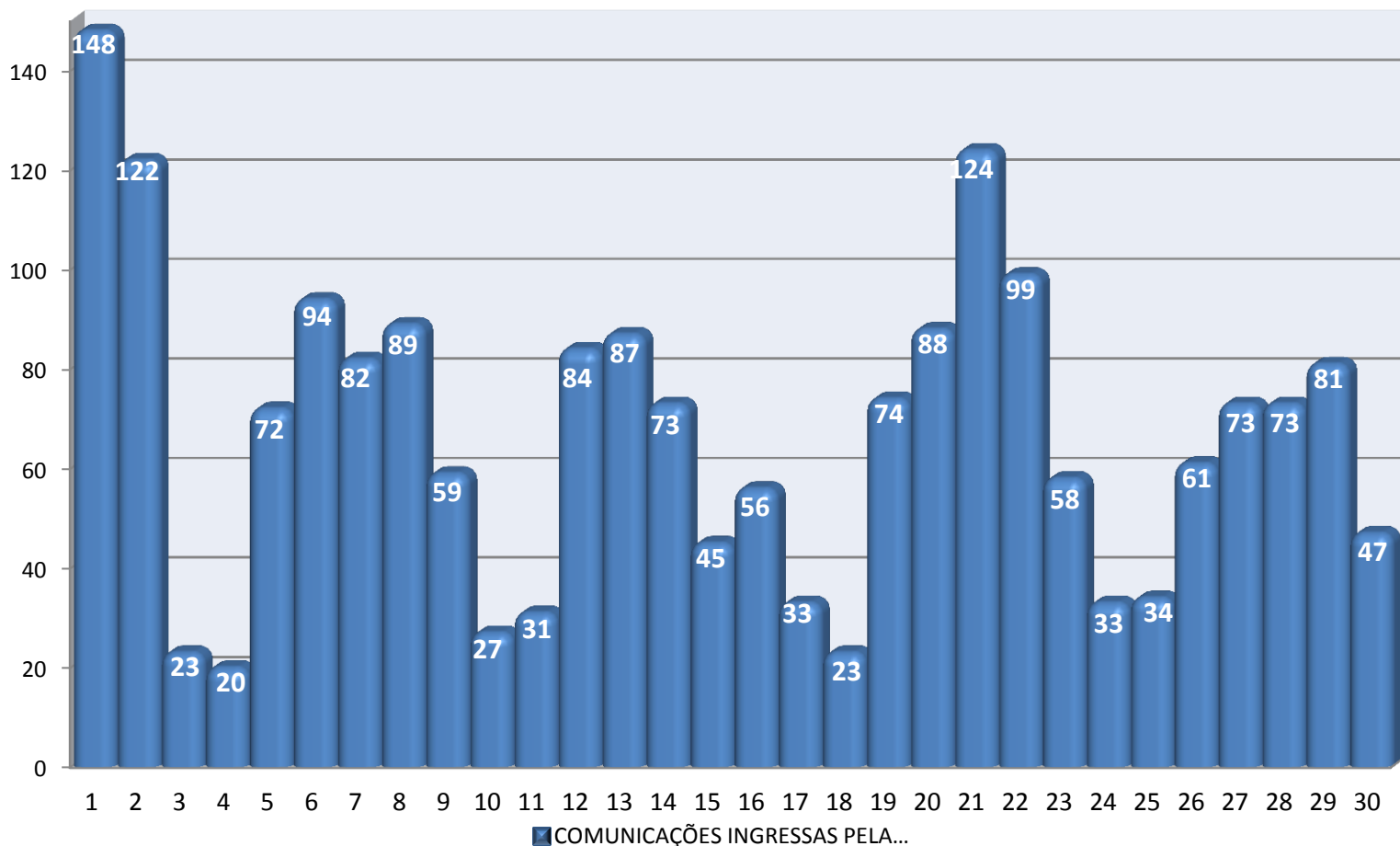


▪ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em junho de 2017



Fonte: Sistema da Ouvidoria

▪ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em junho de 2017

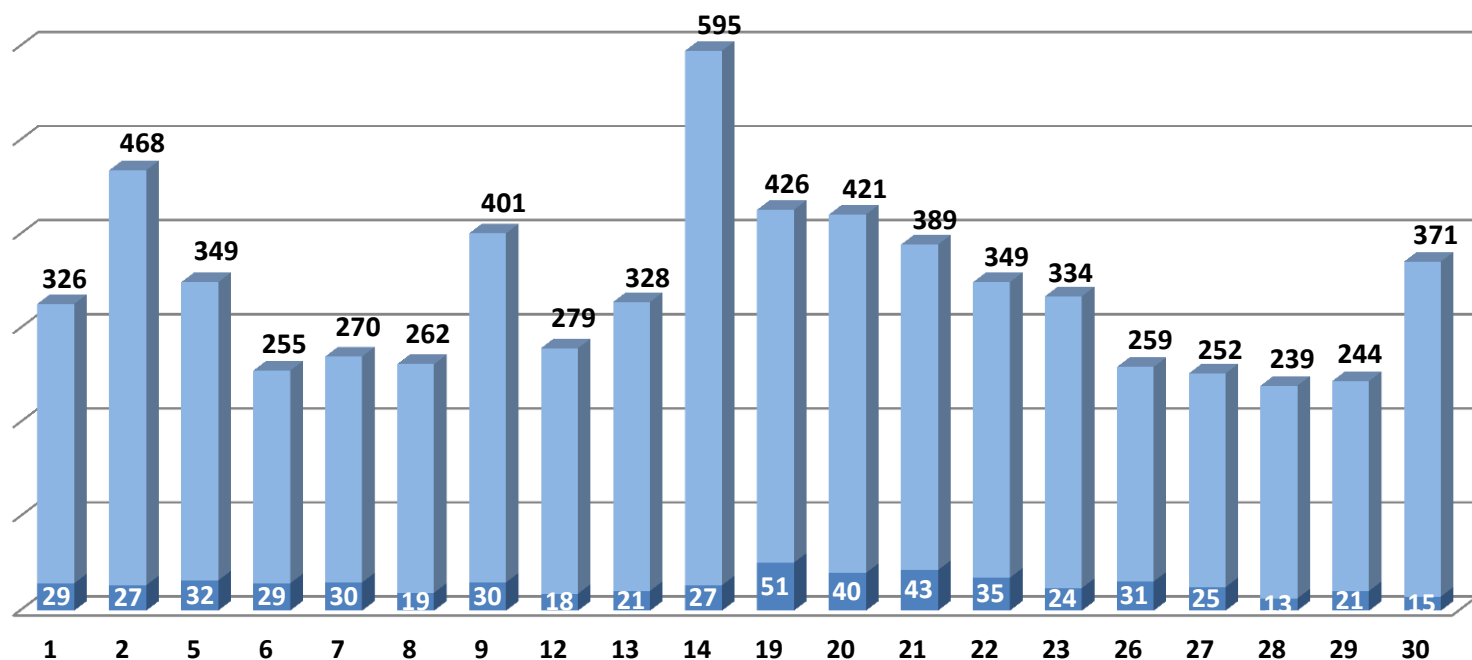


Total: **2.013**
Média Diária: **≈ 67**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em junho de 2017

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.817**

Média Diária: **~341**

Dias Úteis: **20**

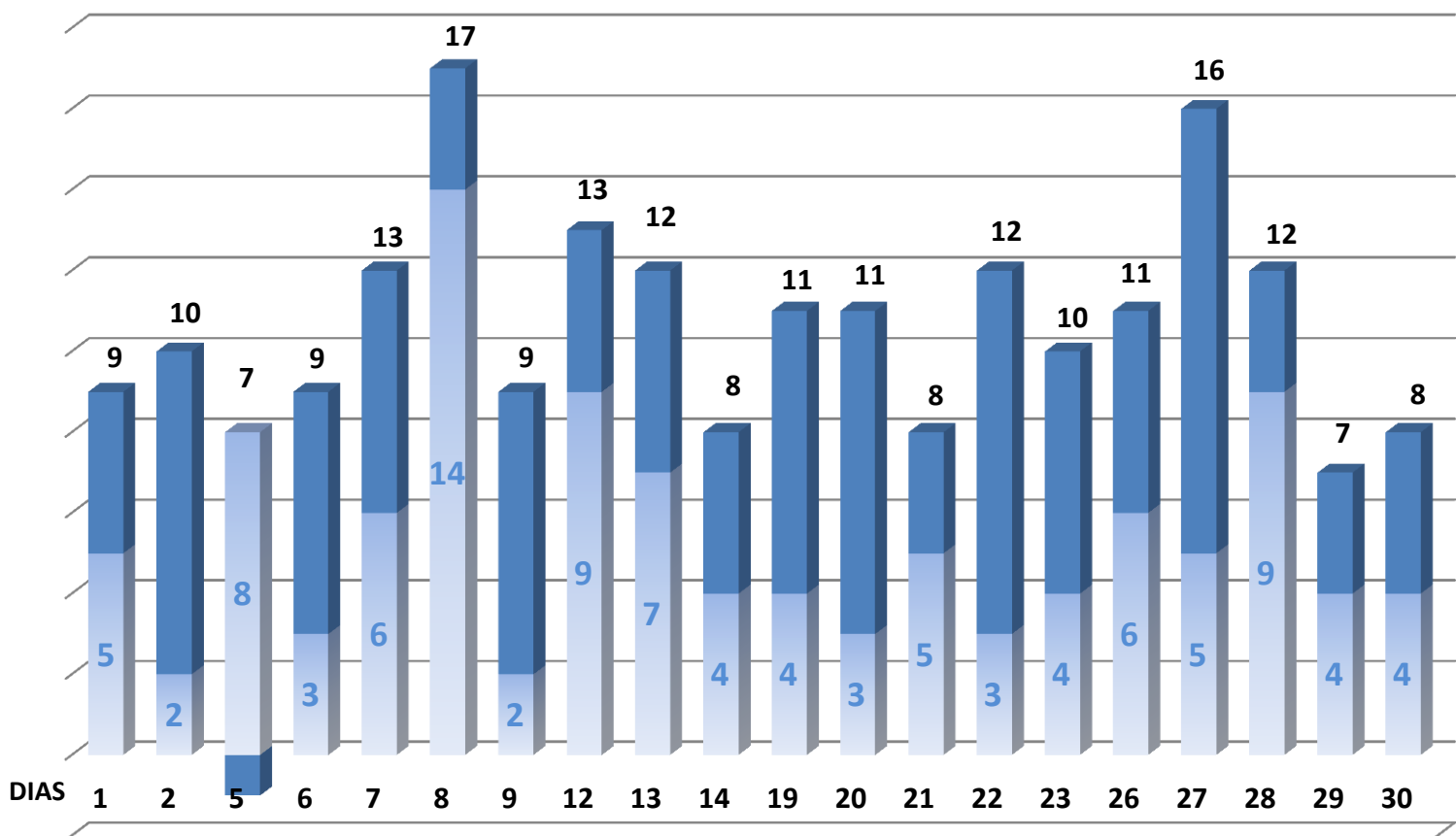
Total de Comunicações: **560**

Média Diária: **28**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **212**

Média Diária: **~11**

Dias Úteis: **20**

Total de Comunicações: **107**

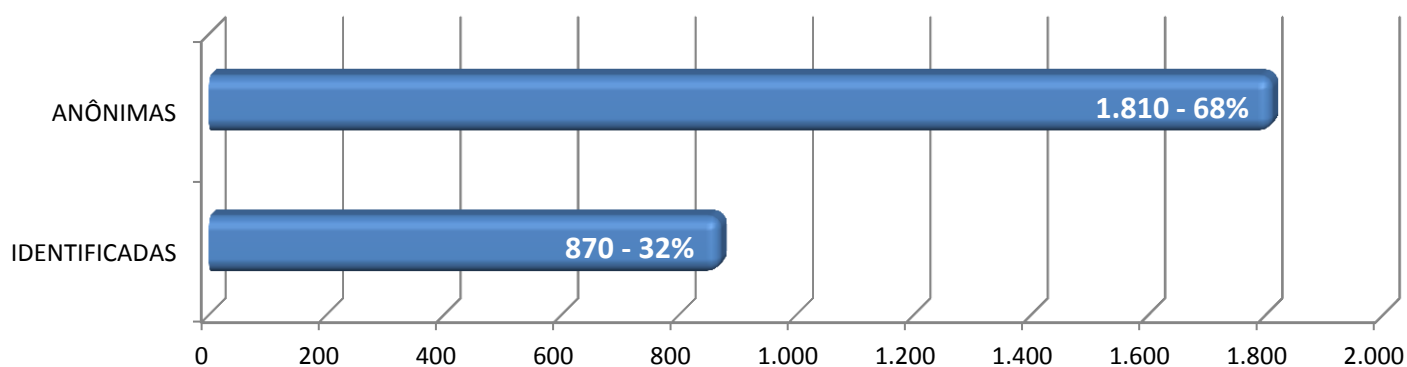
Média Diária: **6**

Obs: No dia 5 tivemos duas comunicações em um mesmo

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

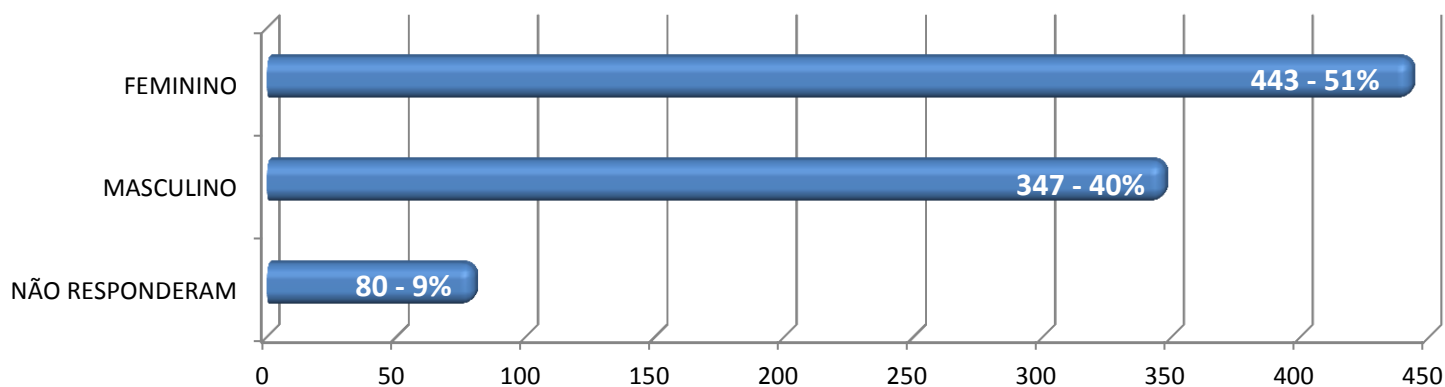
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de junho de 2017**

COMUNICAÇÕES



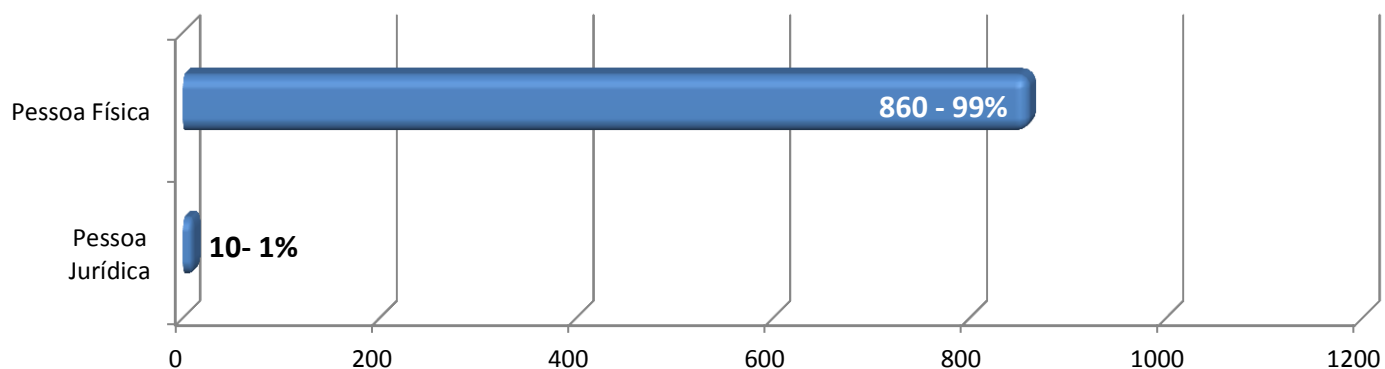
TOTAL: 2.680

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



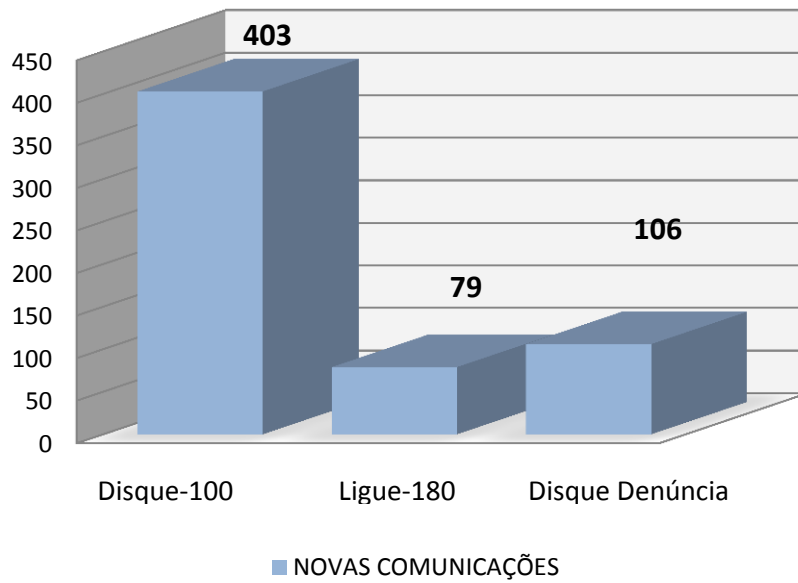
TOTAL: 870

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



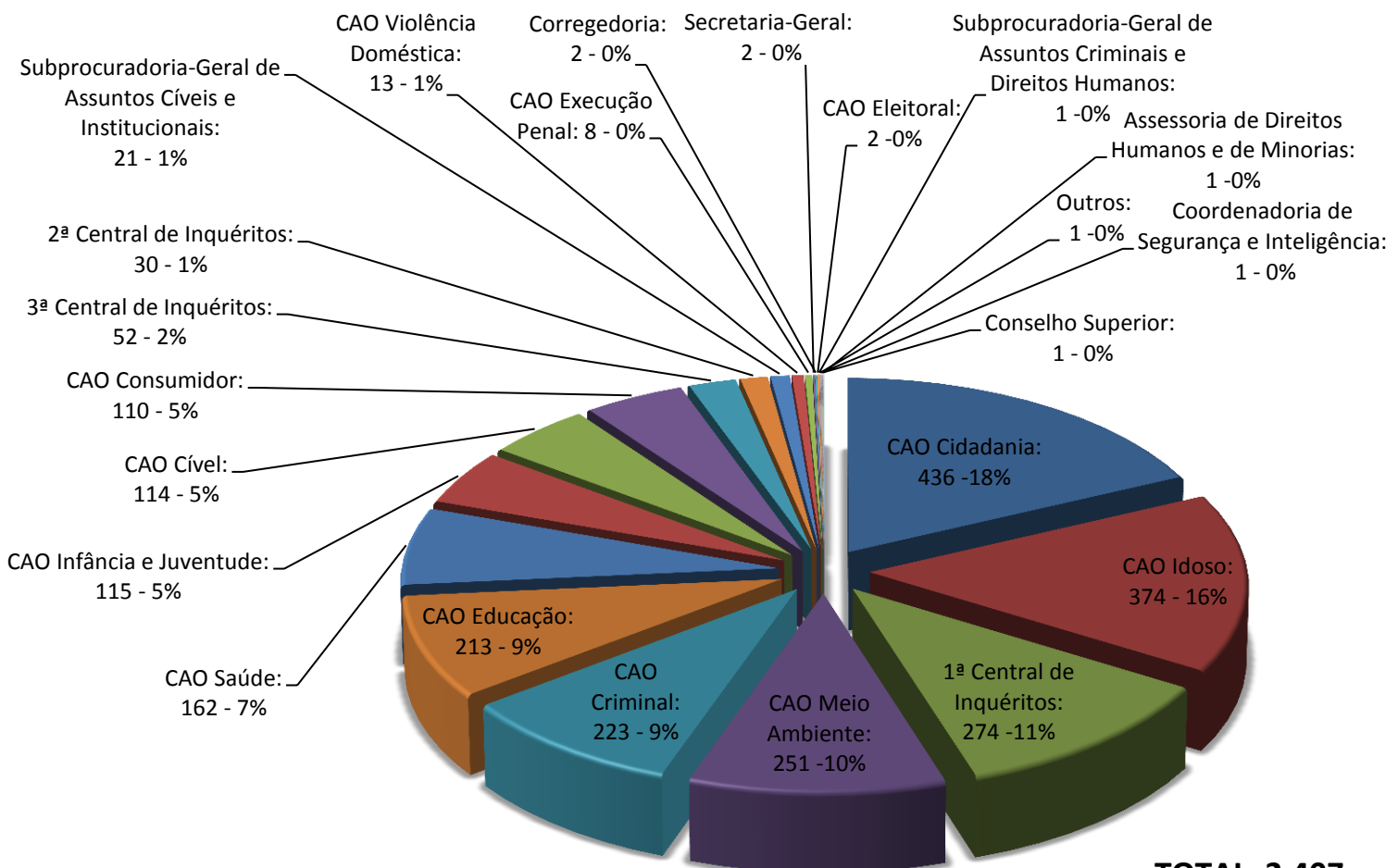
TOTAL: 870

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

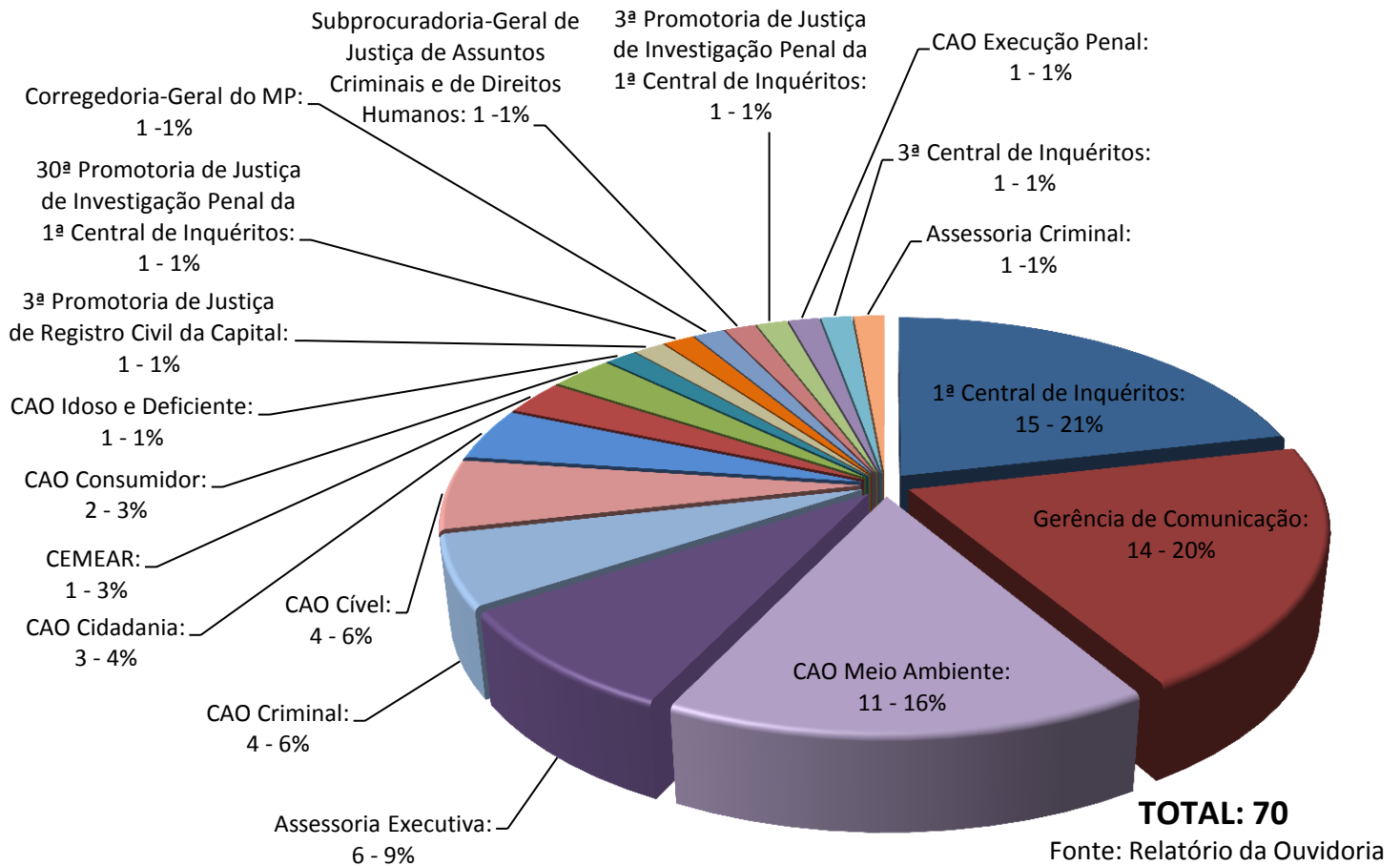
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em junho de 2017**



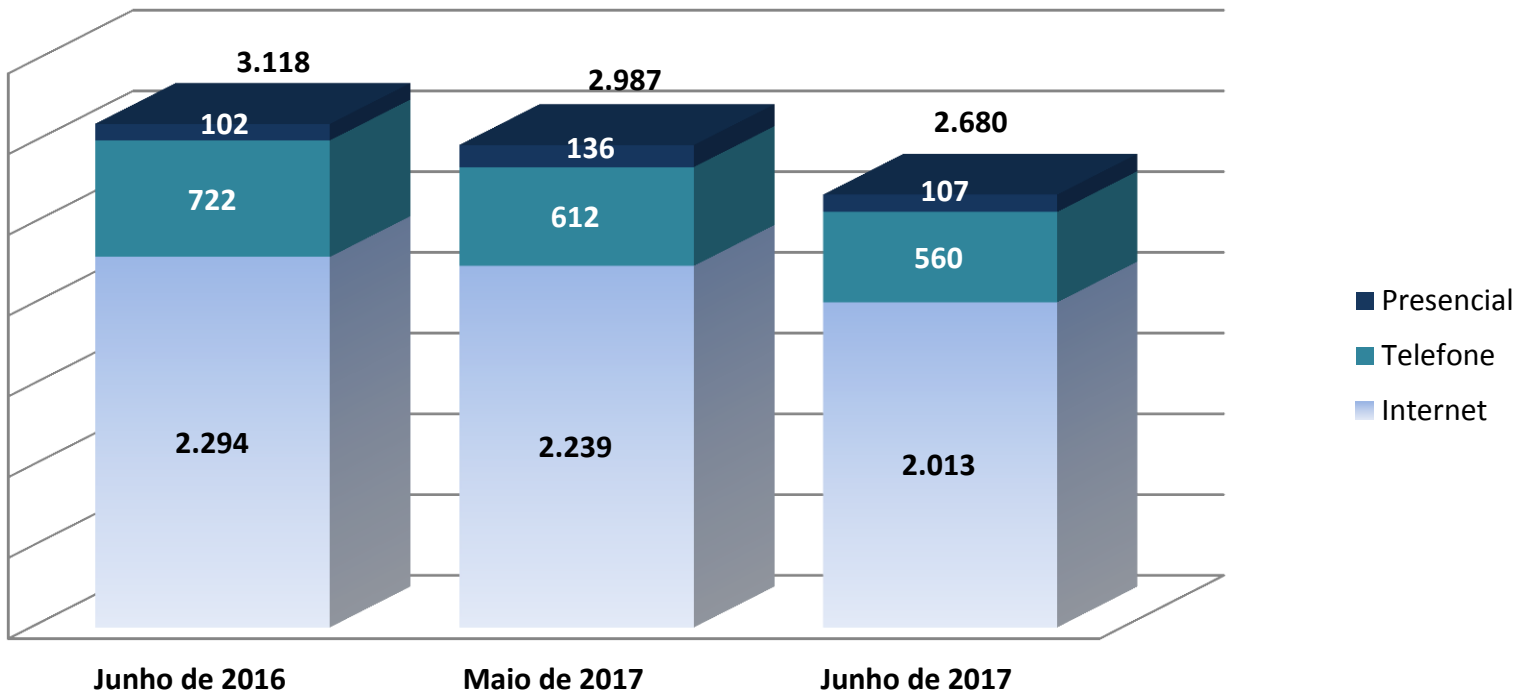
TOTAL: 2.407

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

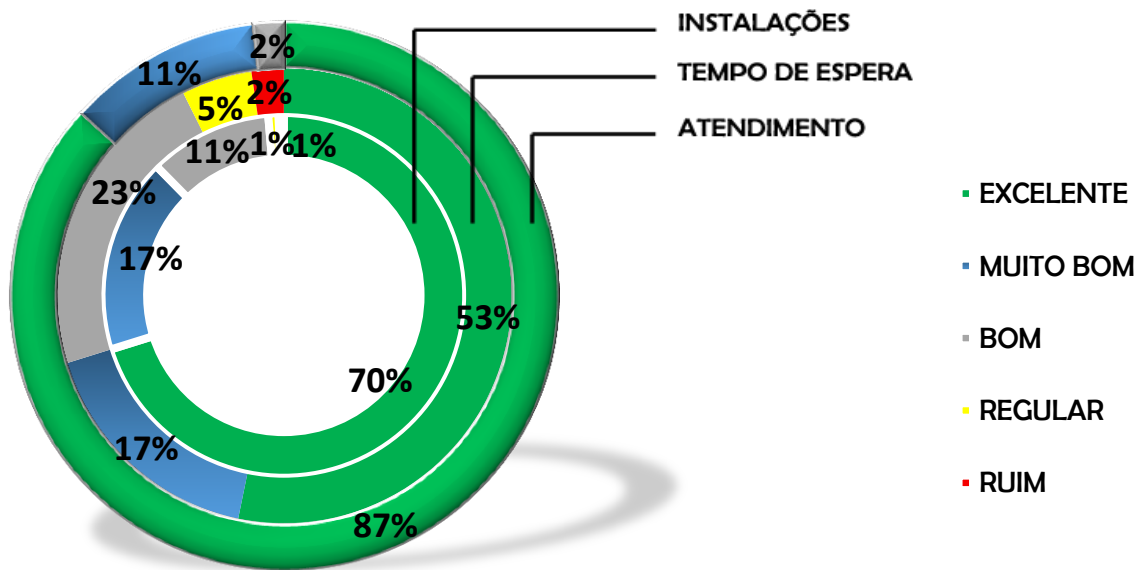
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em junho de 2017

Em um universo de 271 atendimentos, 218 (80%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

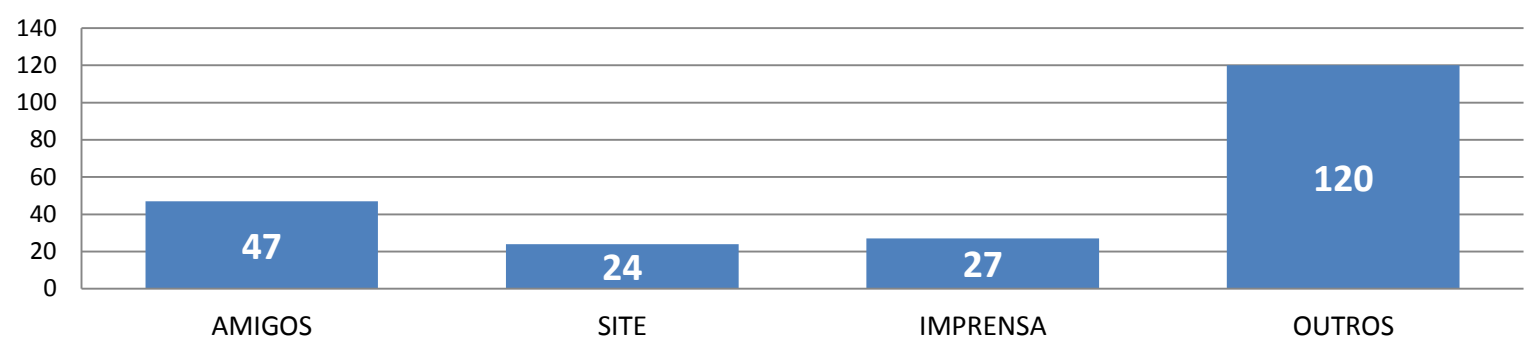
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	153
MUITO BOM	38
BOM	24
REGULAR	2
RUIM	1

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	116
MUITO BOM	37
BOM	49
REGULAR	11
RUIM	5

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	189
MUITO BOM	25
BOM	4
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Fonte: Relatório da Ouvidoria