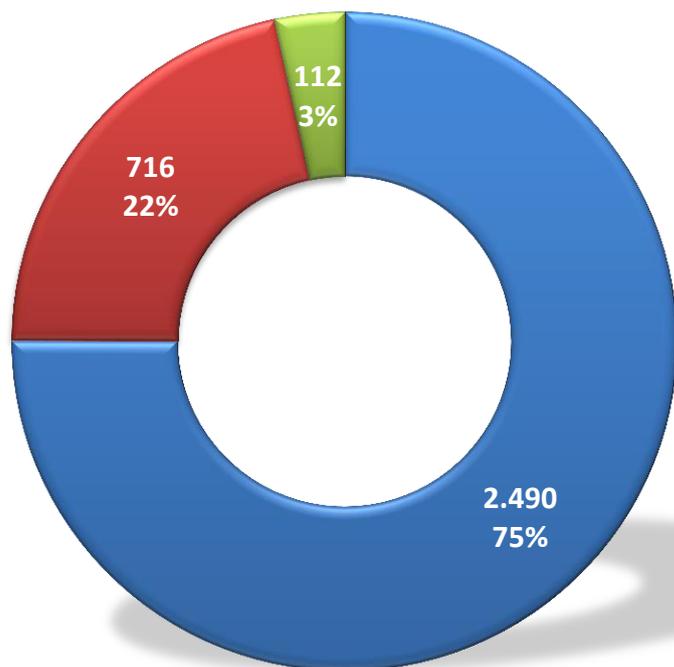


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em outubro de 2017

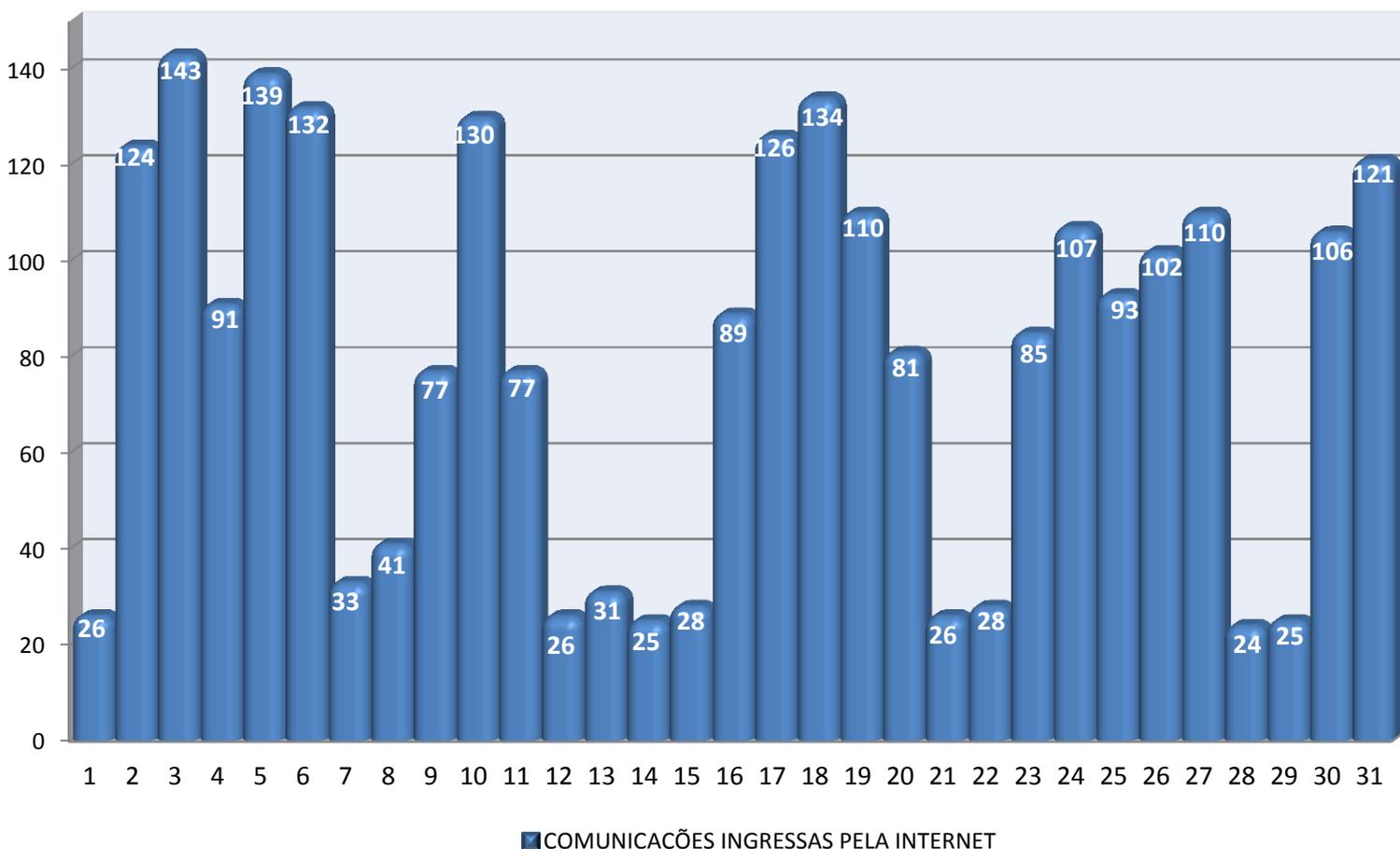


■ Internet - 2.490  
 ■ Telefone - 716  
 ■ Sede - 112

**TOTAL: 3.318**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

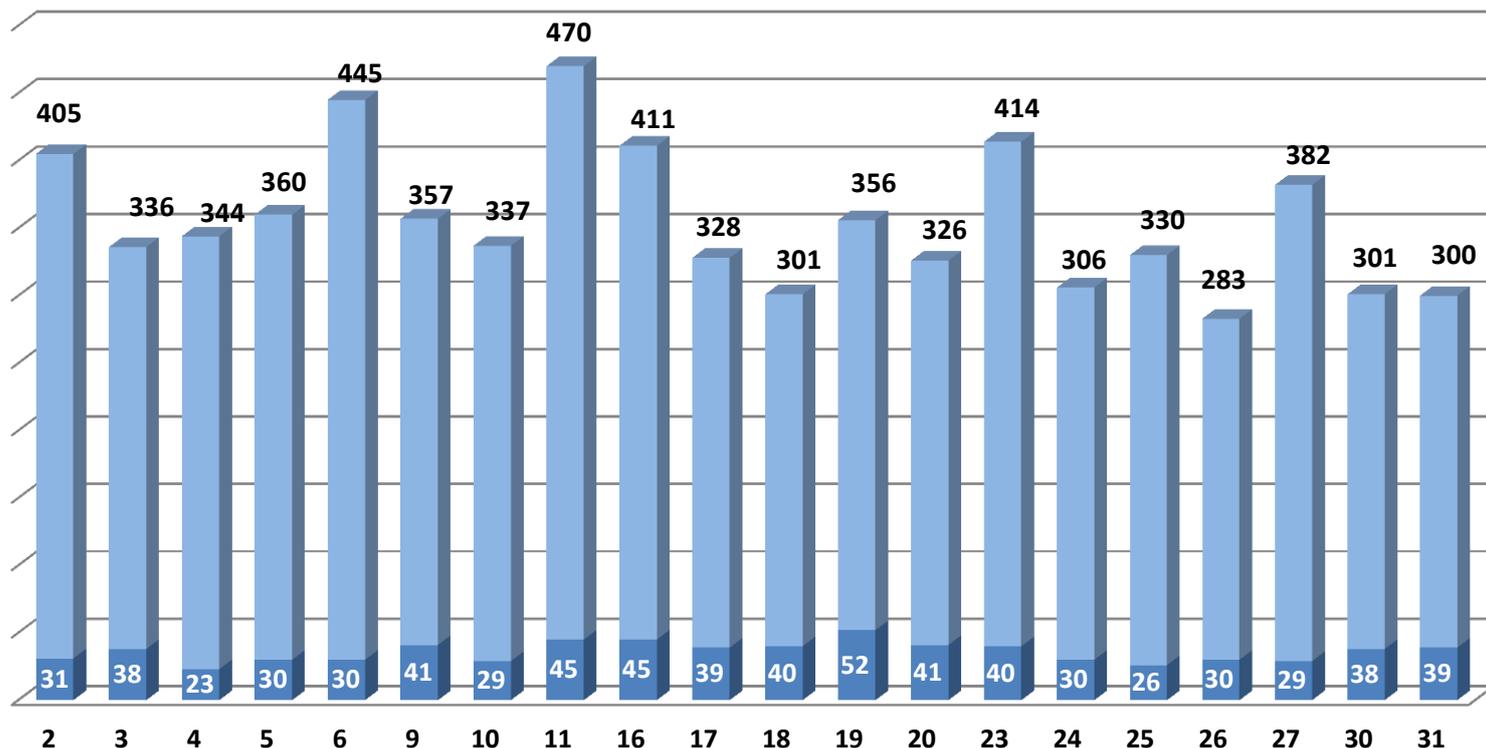
Total: **2.490**

Média Diária: **≈ 80**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **7.092**

Média Diária: **≈ 355**

Dias Úteis: **20**

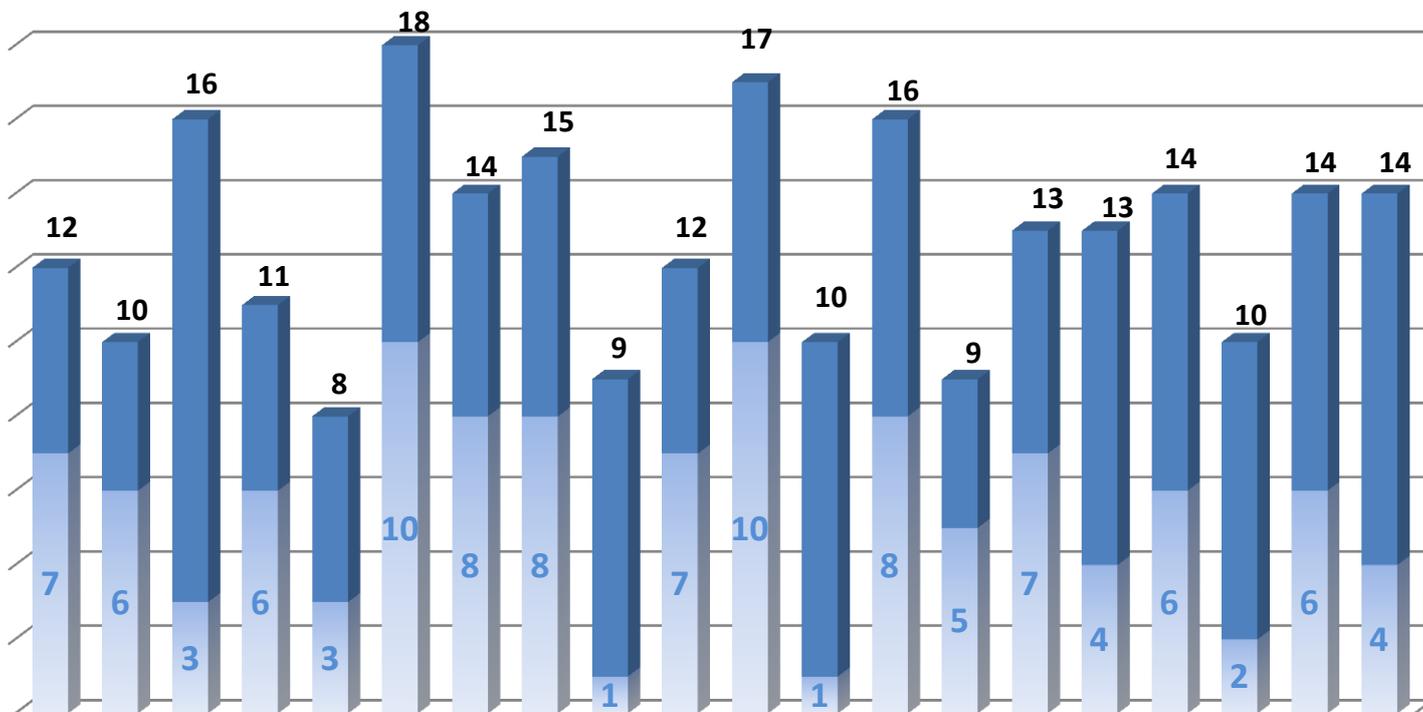
Total de Comunicações: **716**

Média Diária: **≈ 36**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **255**

Média Diária: **≈ 13**

Dias Úteis: **20**

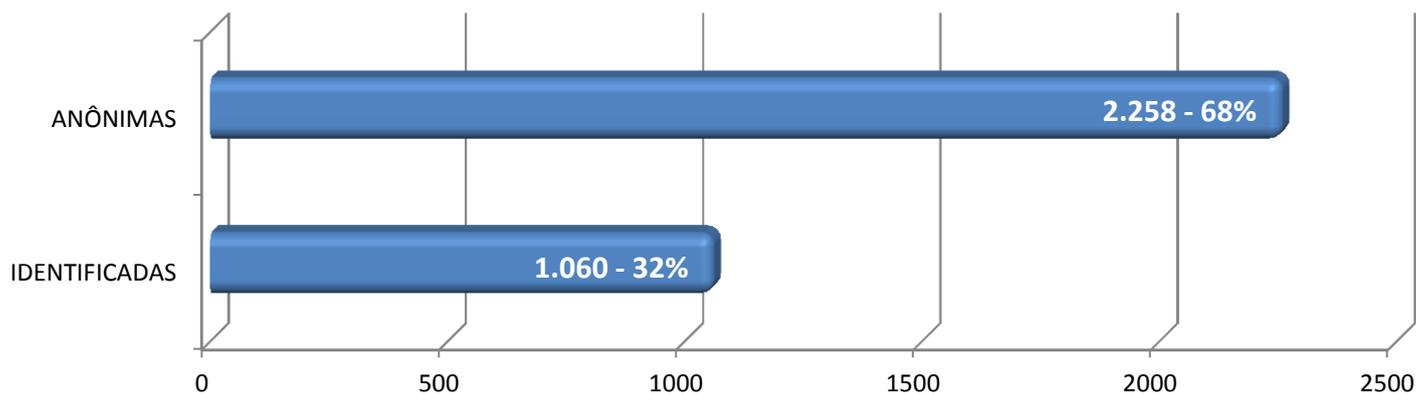
Total de Comunicações: **112**

Média Diária: **≈ 6**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

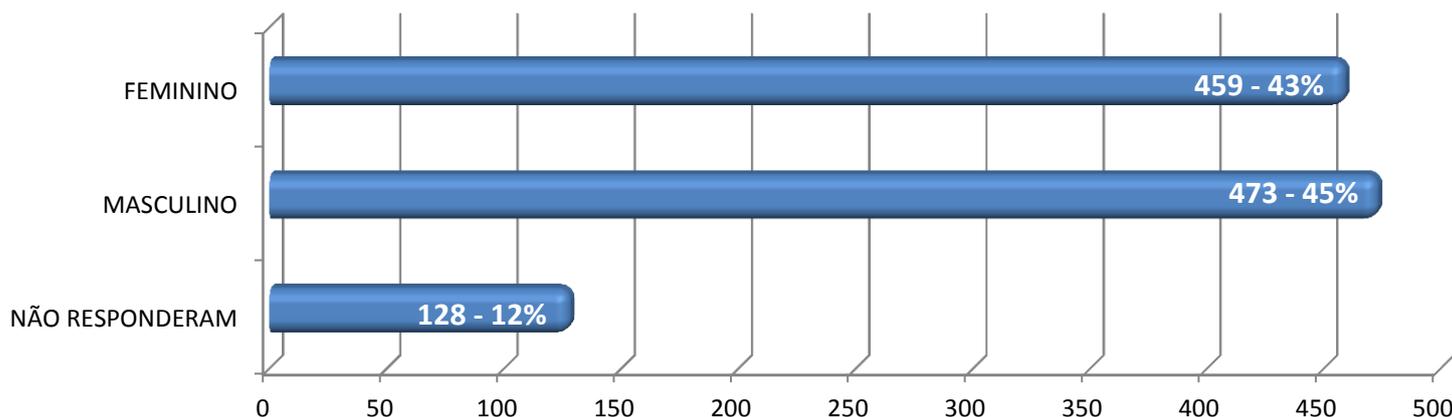
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de outubro de 2017**

### COMUNICAÇÕES



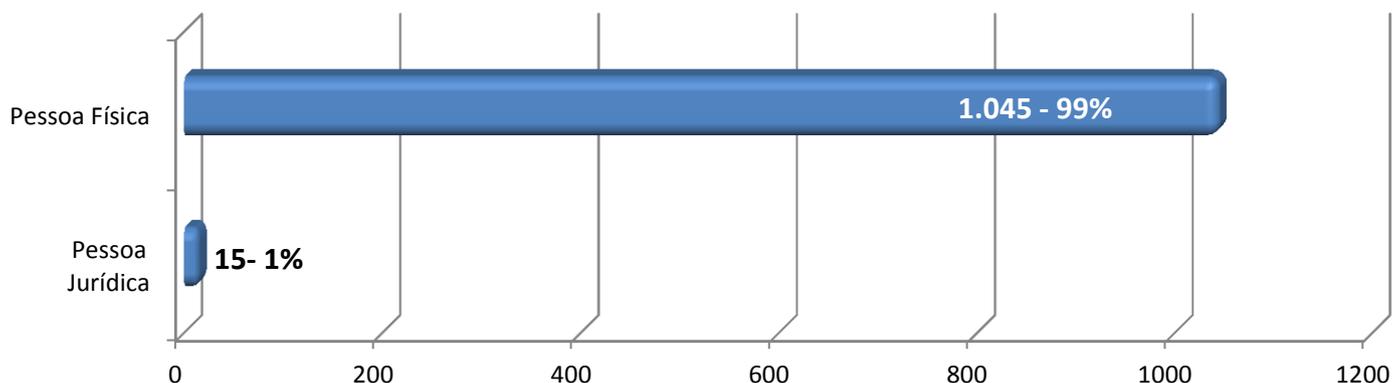
**TOTAL: 3.318**

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



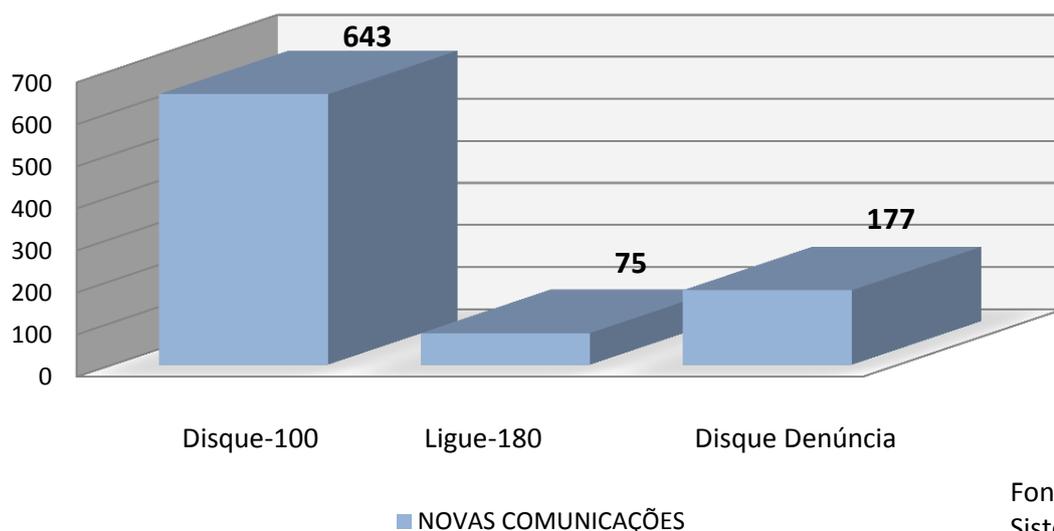
**TOTAL: 1.060**

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



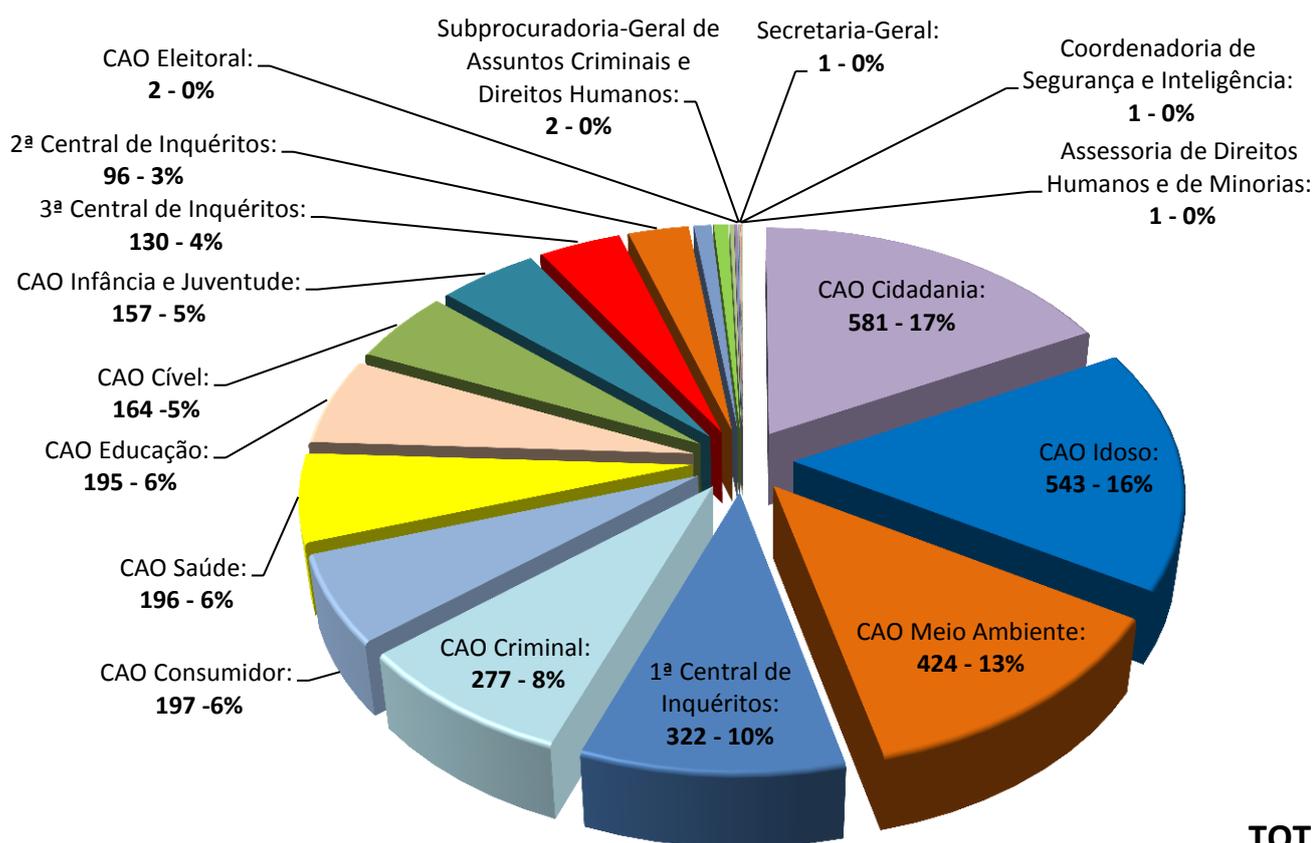
**TOTAL: 1.060**

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

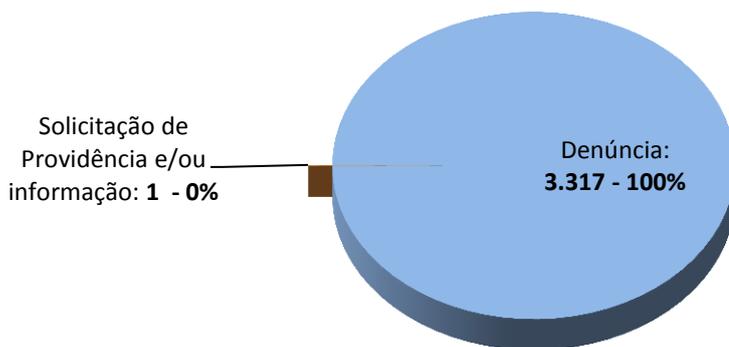
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em outubro de 2017**



**TOTAL: 3.352**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

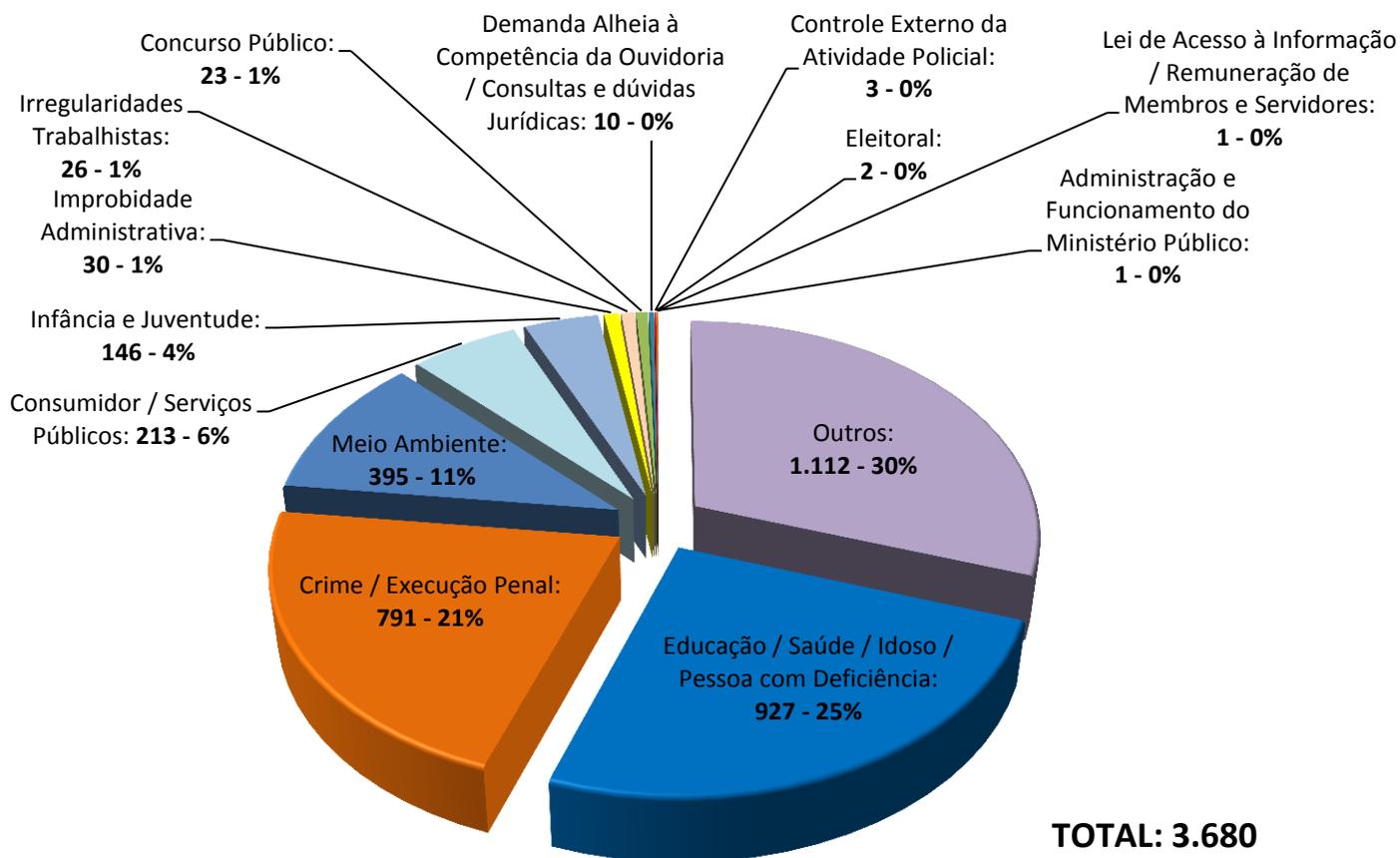
## ■ Estatística de comunicações por classes em outubro de 2017



**TOTAL: 3.318**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

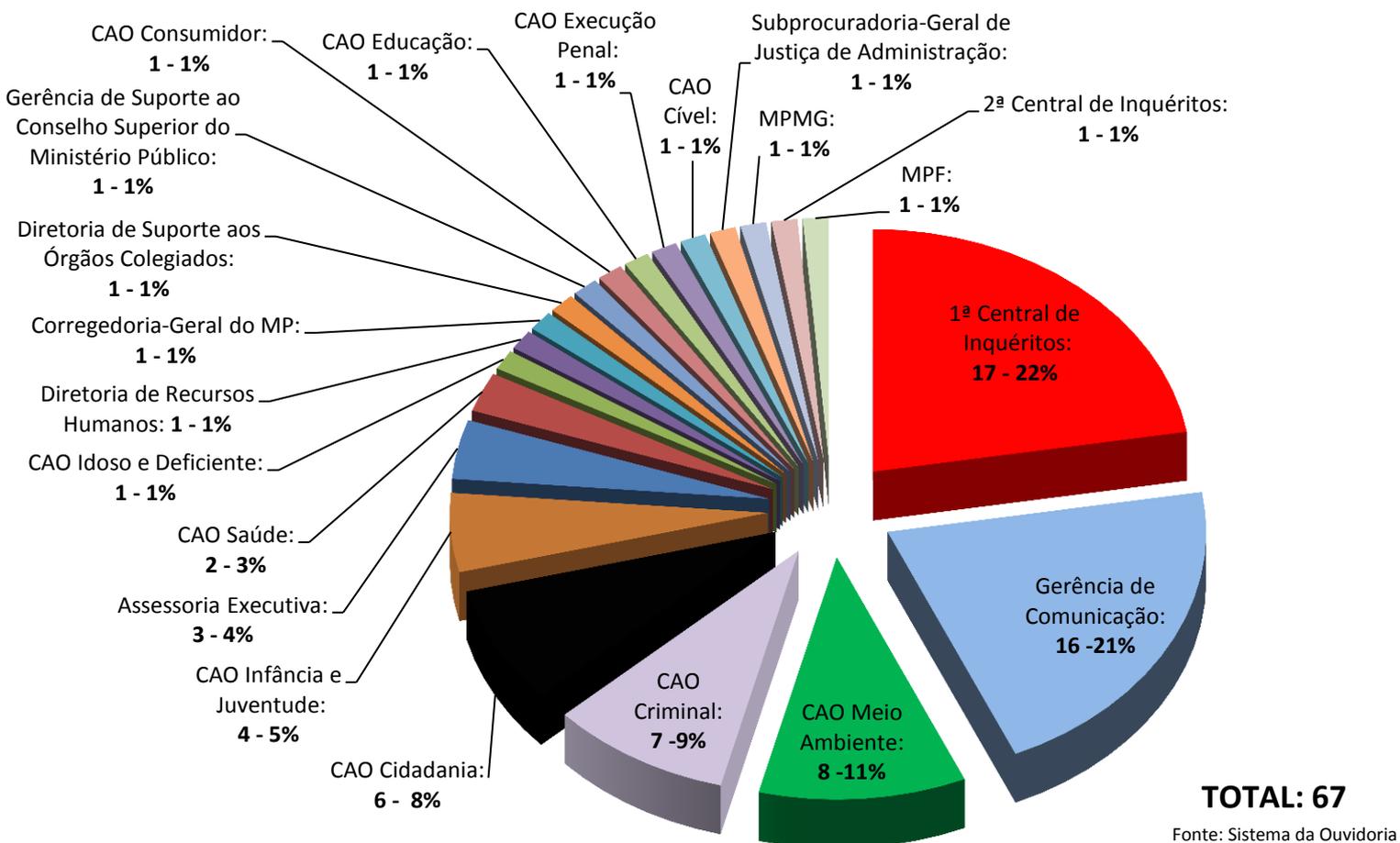
## ■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em outubro de 2017



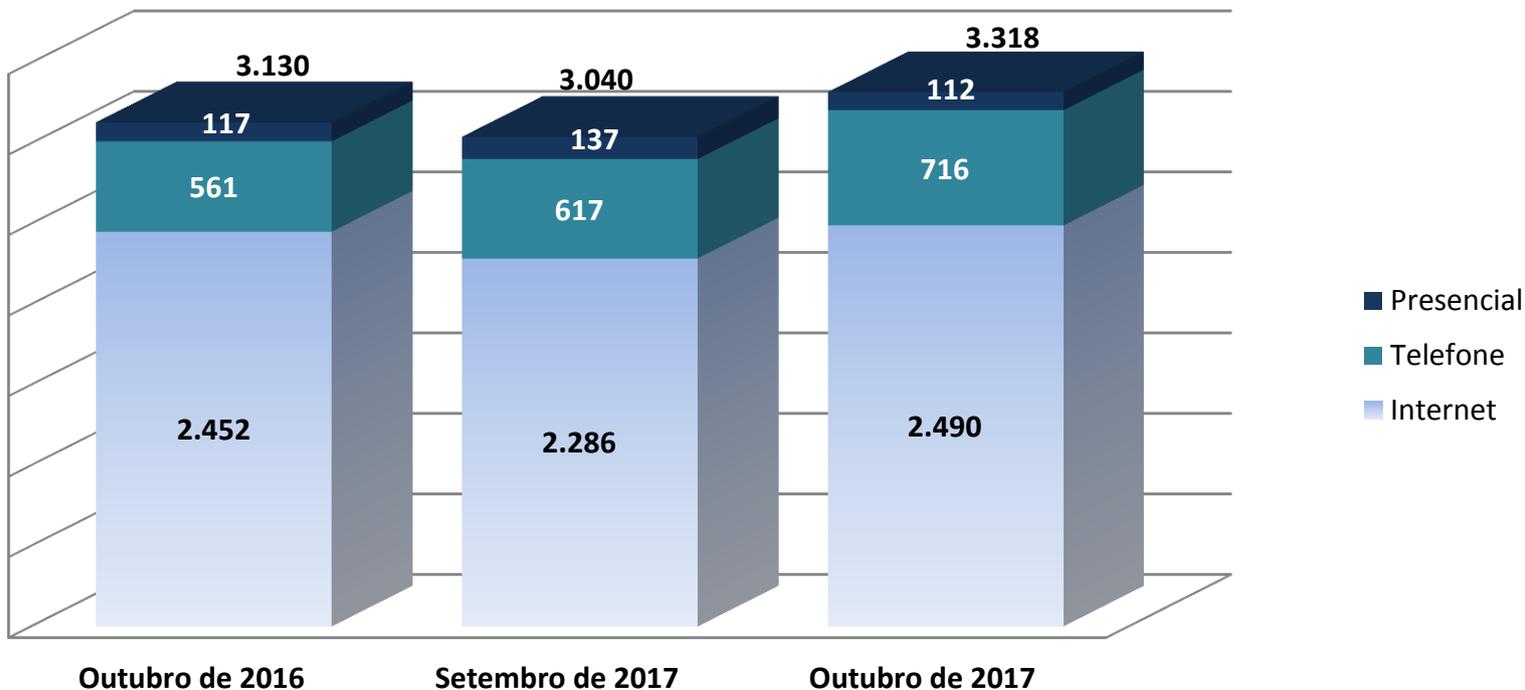
**TOTAL: 3.680**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

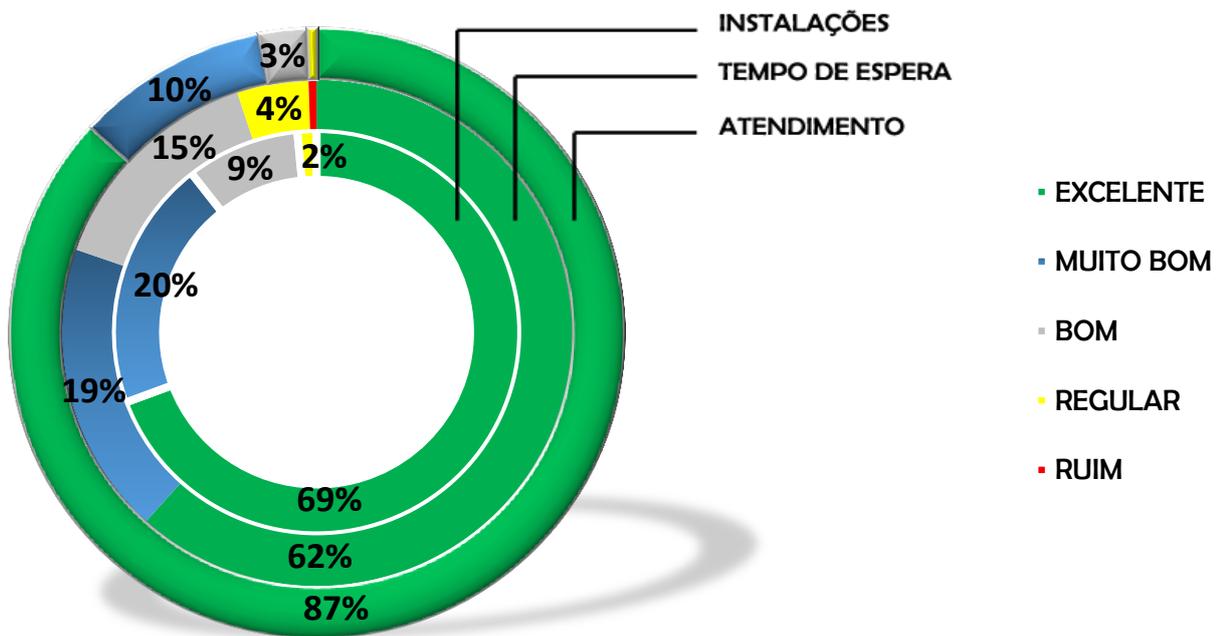
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em outubro de 2017

Em um universo de 255 atendimentos, 198 (78%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	138
MUITO BOM	40
BOM	18
REGULAR	3
RUIM	0

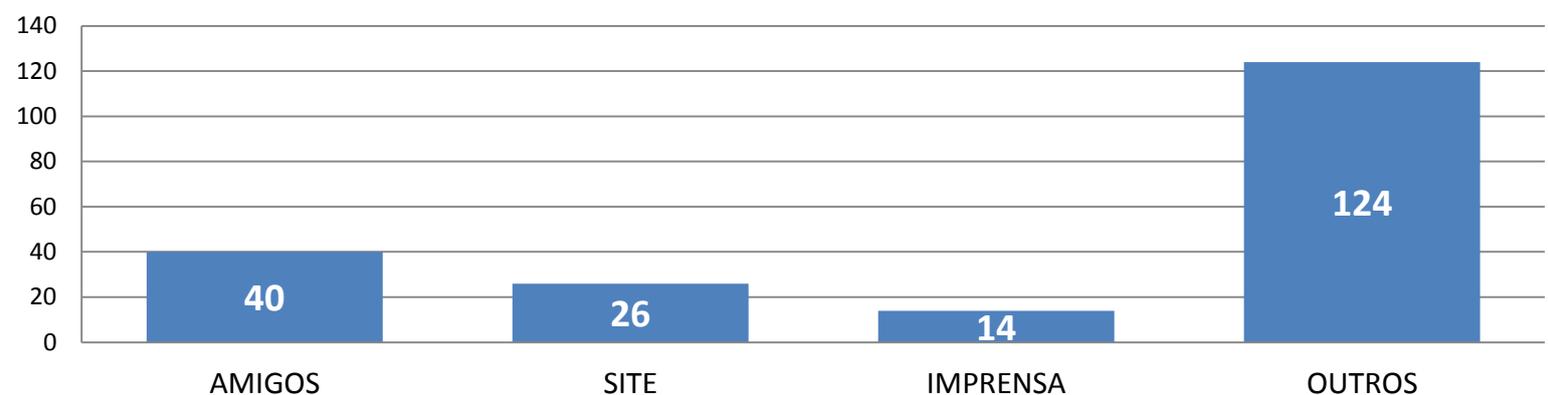
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	122
MUITO BOM	37
BOM	29
REGULAR	9
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	171
MUITO BOM	20
BOM	5
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria