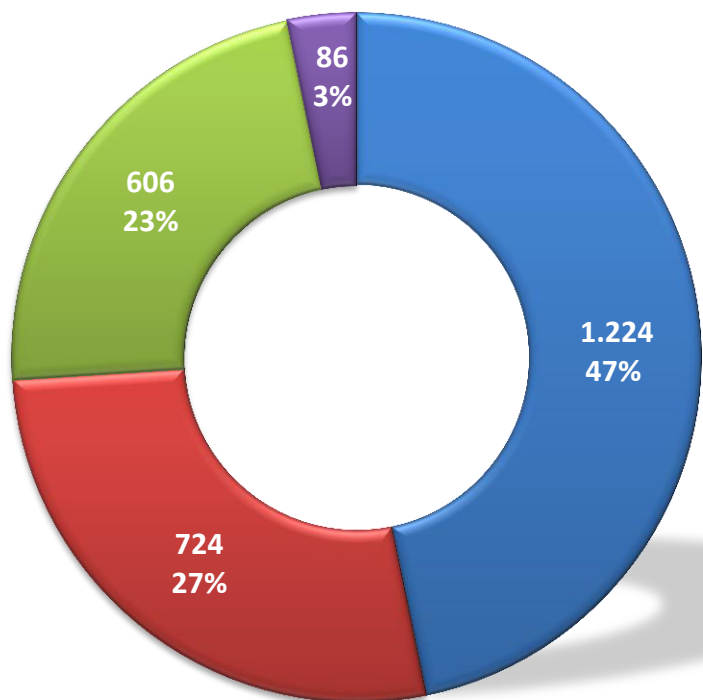


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em fevereiro de 2018

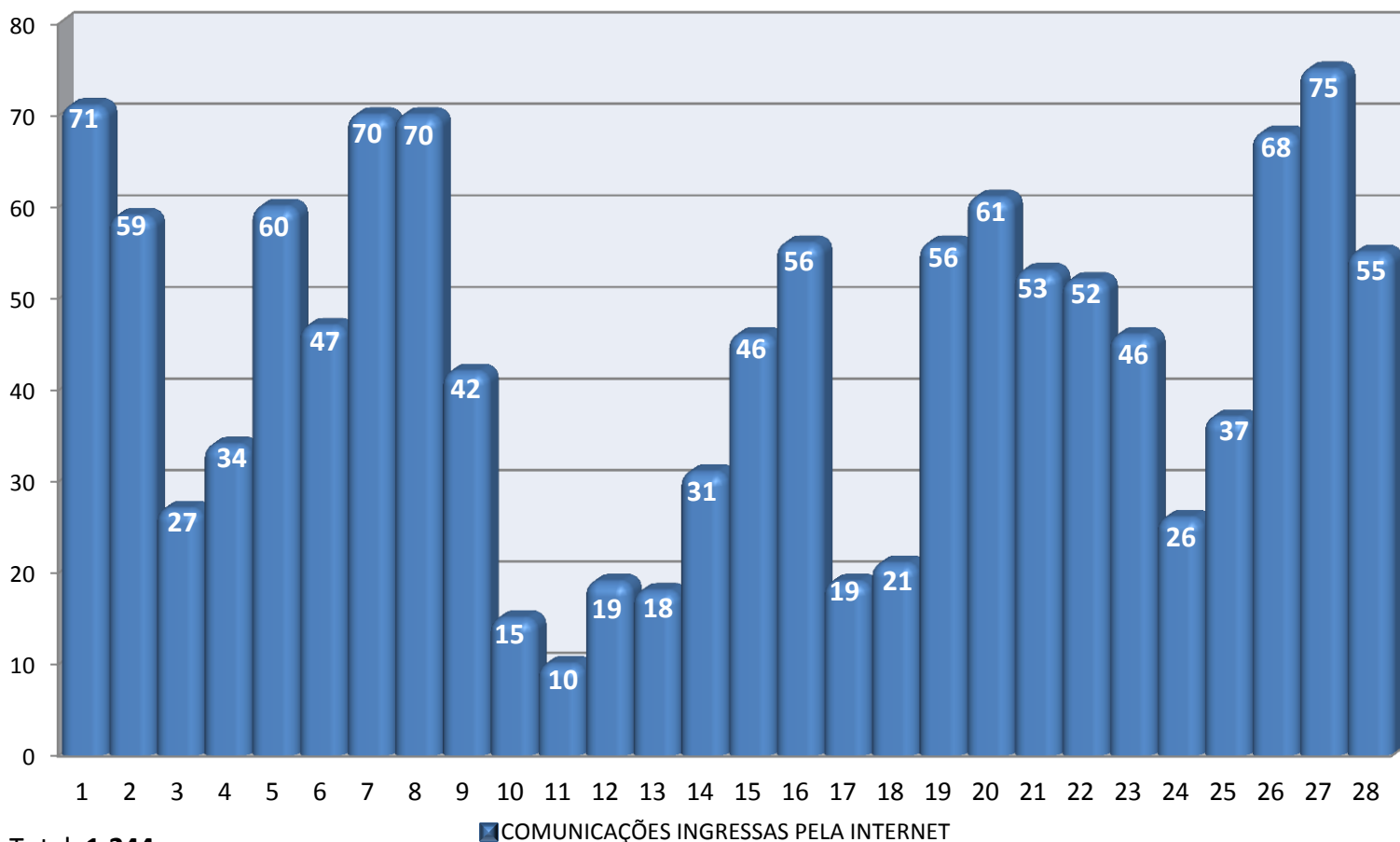


- Internet - 1.244
- Outras Ouvidorias - 724
- Telefone - 606
- Sede - 86

**TOTAL: 2.660**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em fevereiro de 2018



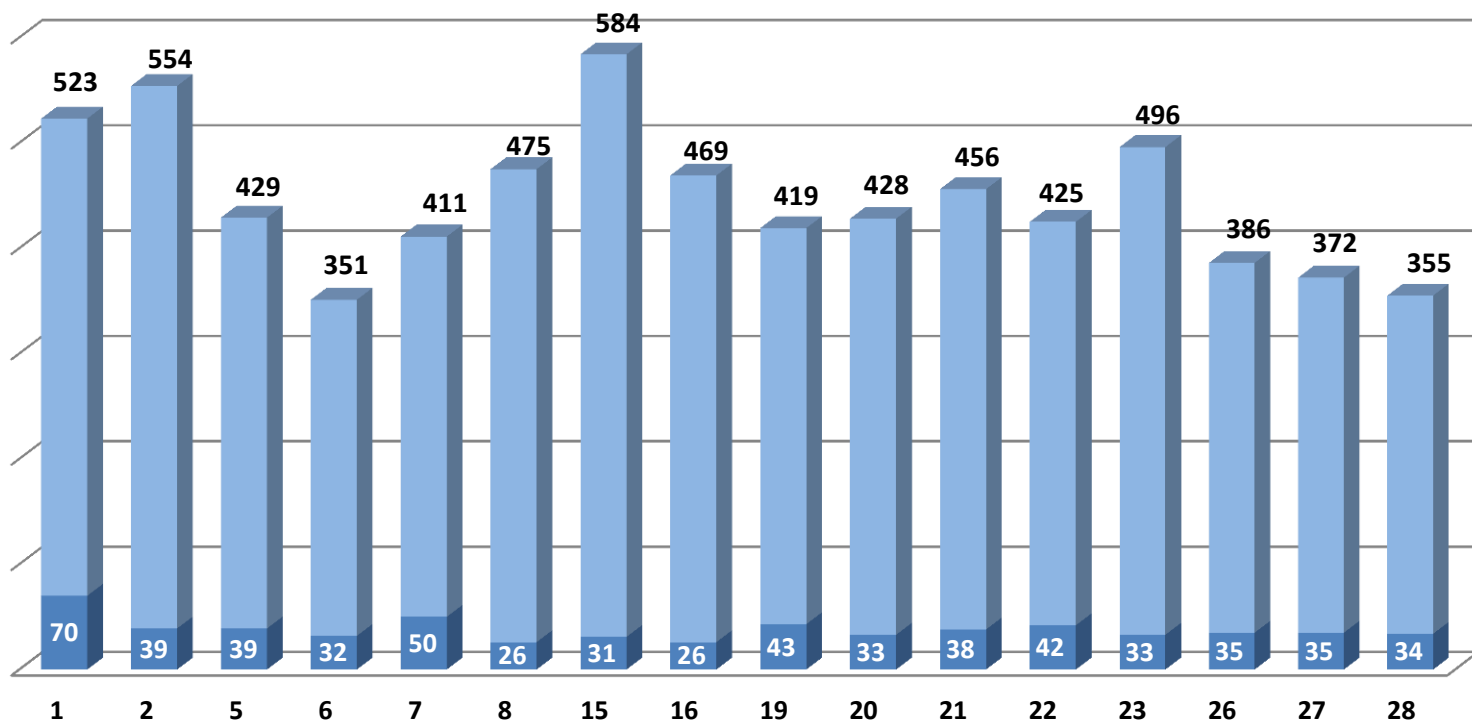
Total: **1.244**

Média Diária: **≈ 44**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em fevereiro de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **7.133**

Média Diária: **≈ 446**

Dias Úteis: **16**

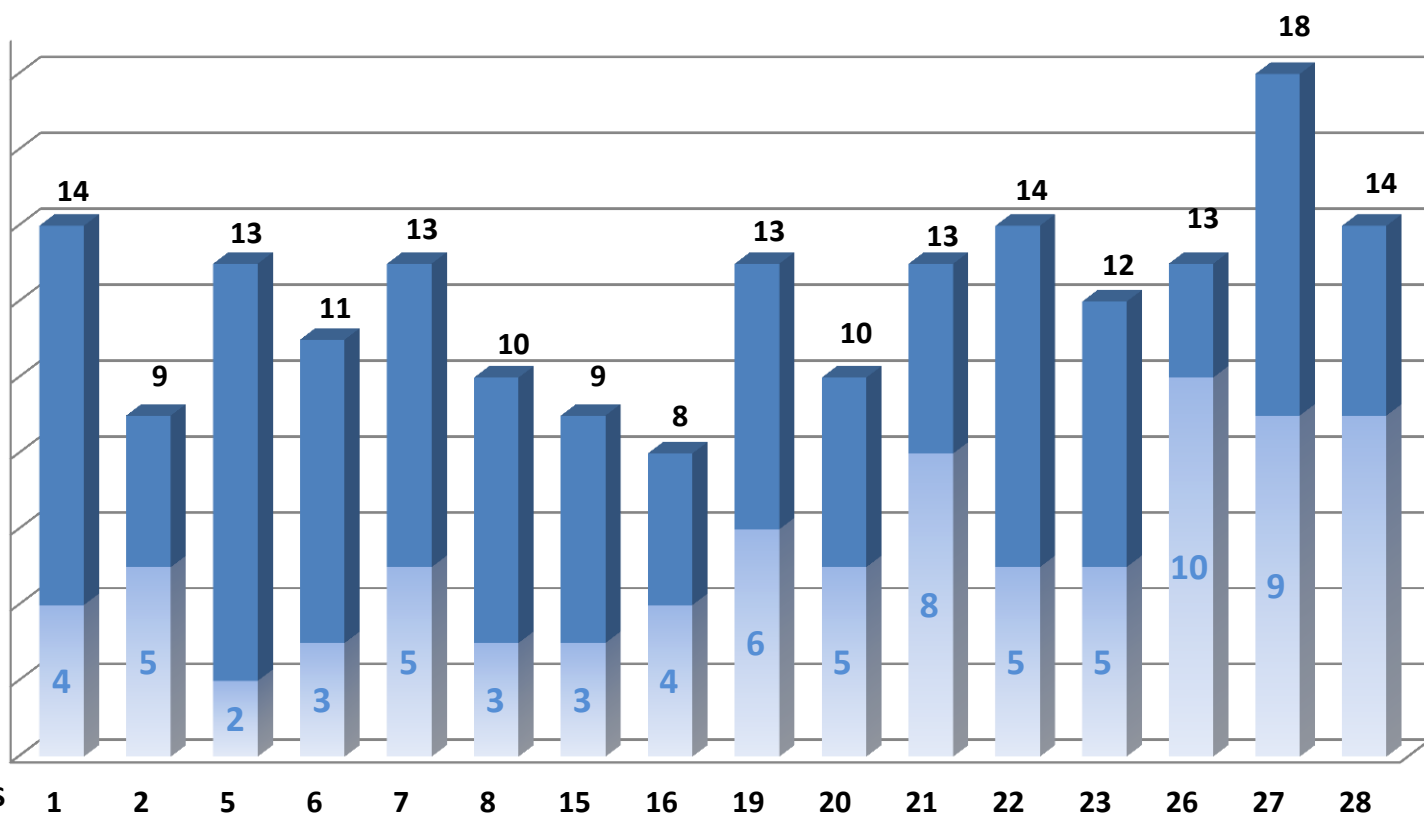
Total de Comunicações: **606**

Média Diária: **≈ 38**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

## ■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em fevereiro de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **194**

Média Diária: **≈ 12**

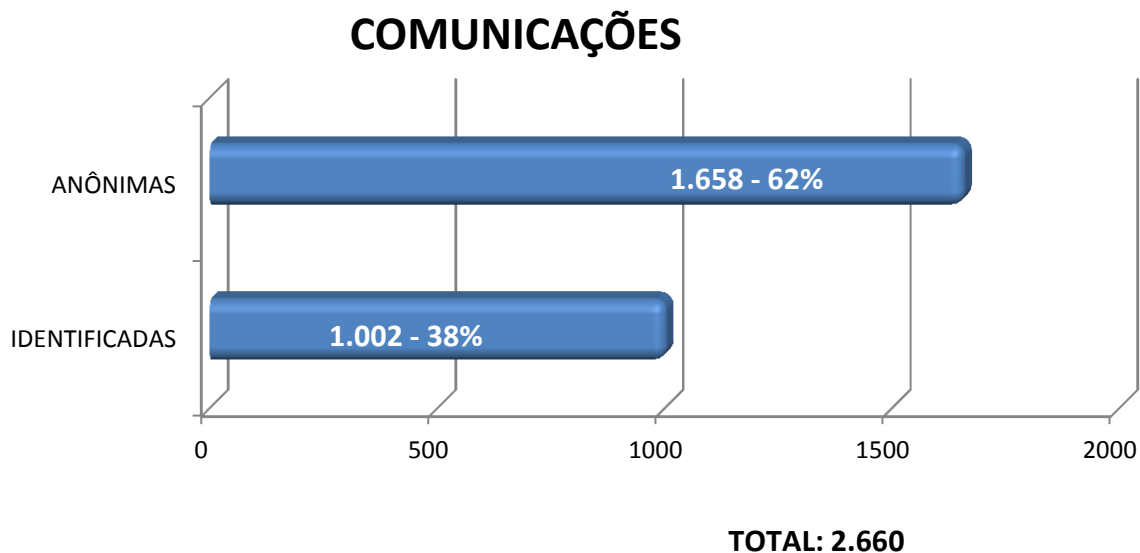
Dias Úteis: **16**

Total de Comunicações: **86**

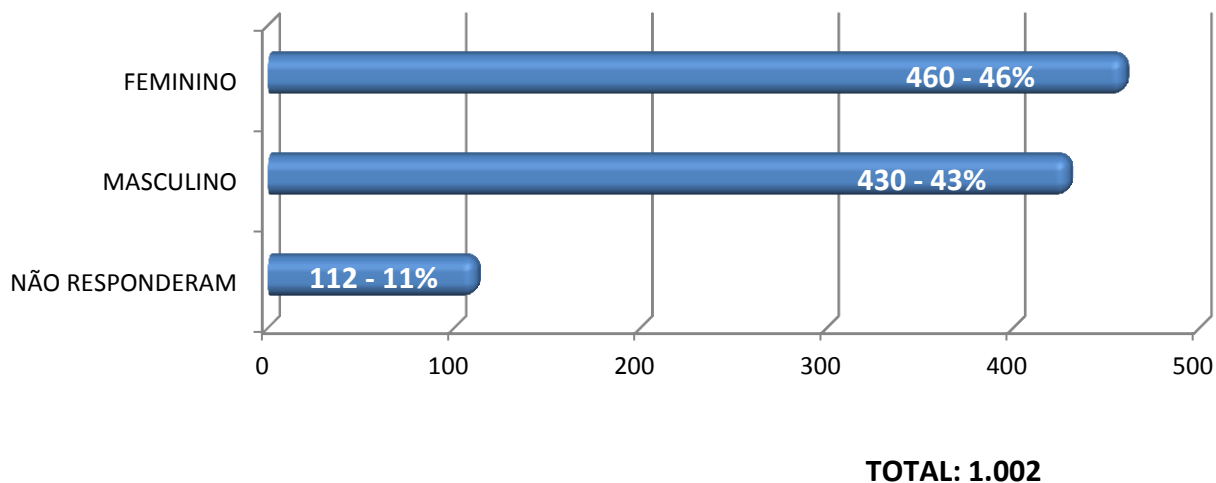
Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

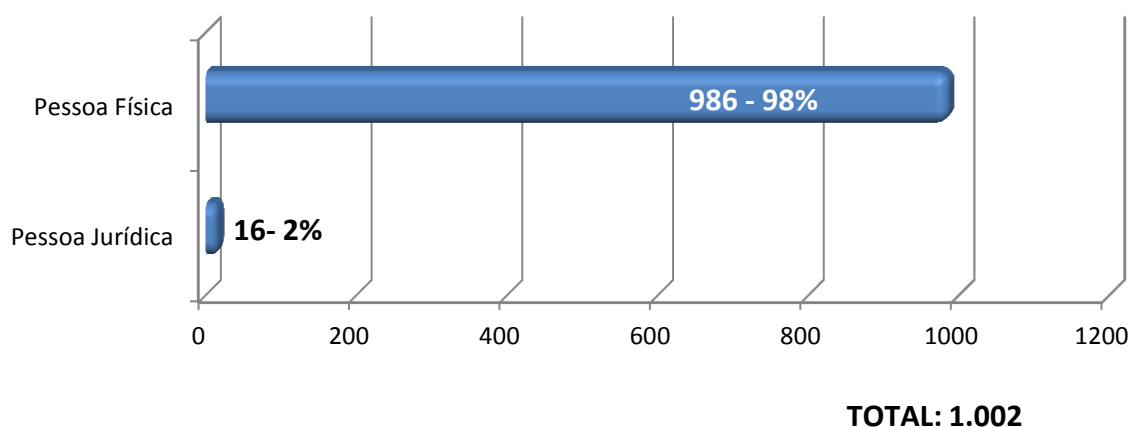
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de fevereiro de 2018**



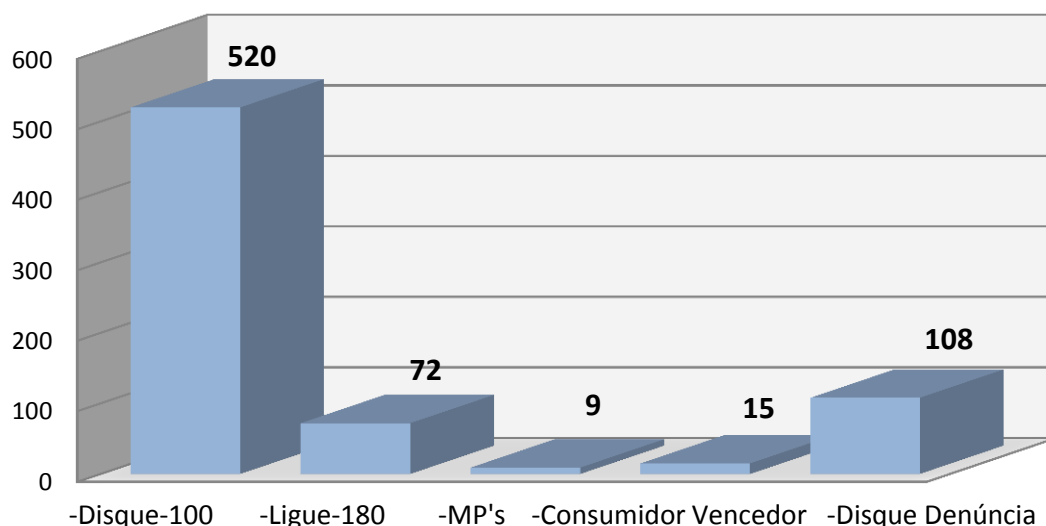
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de fevereiro de 2018**



- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de fevereiro de 2018**



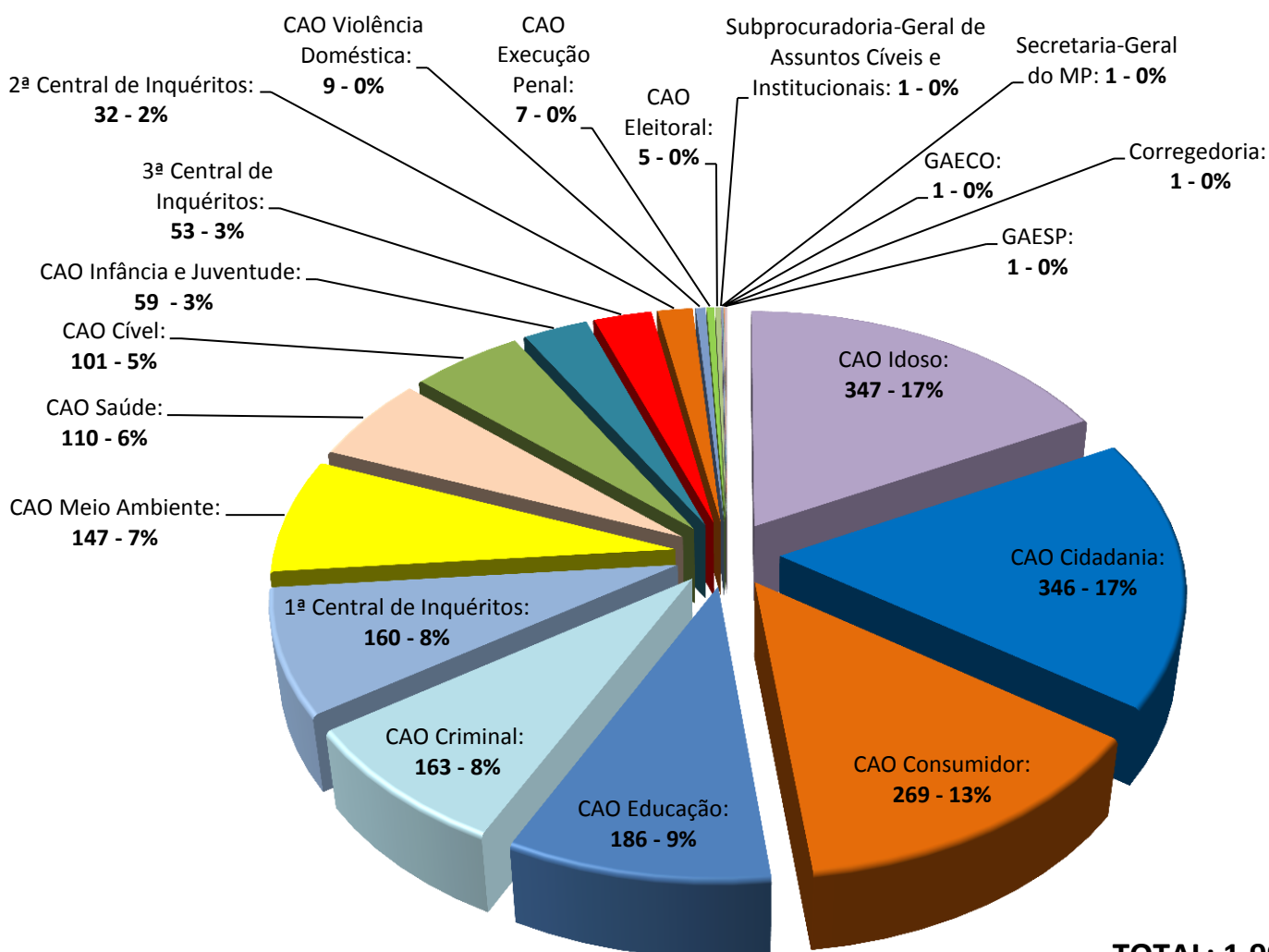
■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do outras Ouvidorias em fevereiro de 2018**



■ NOVAS COMUNICAÇÕES

Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

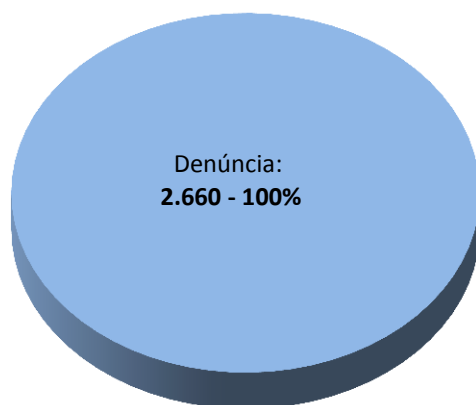
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em fevereiro de 2018**



**TOTAL: 1.999**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

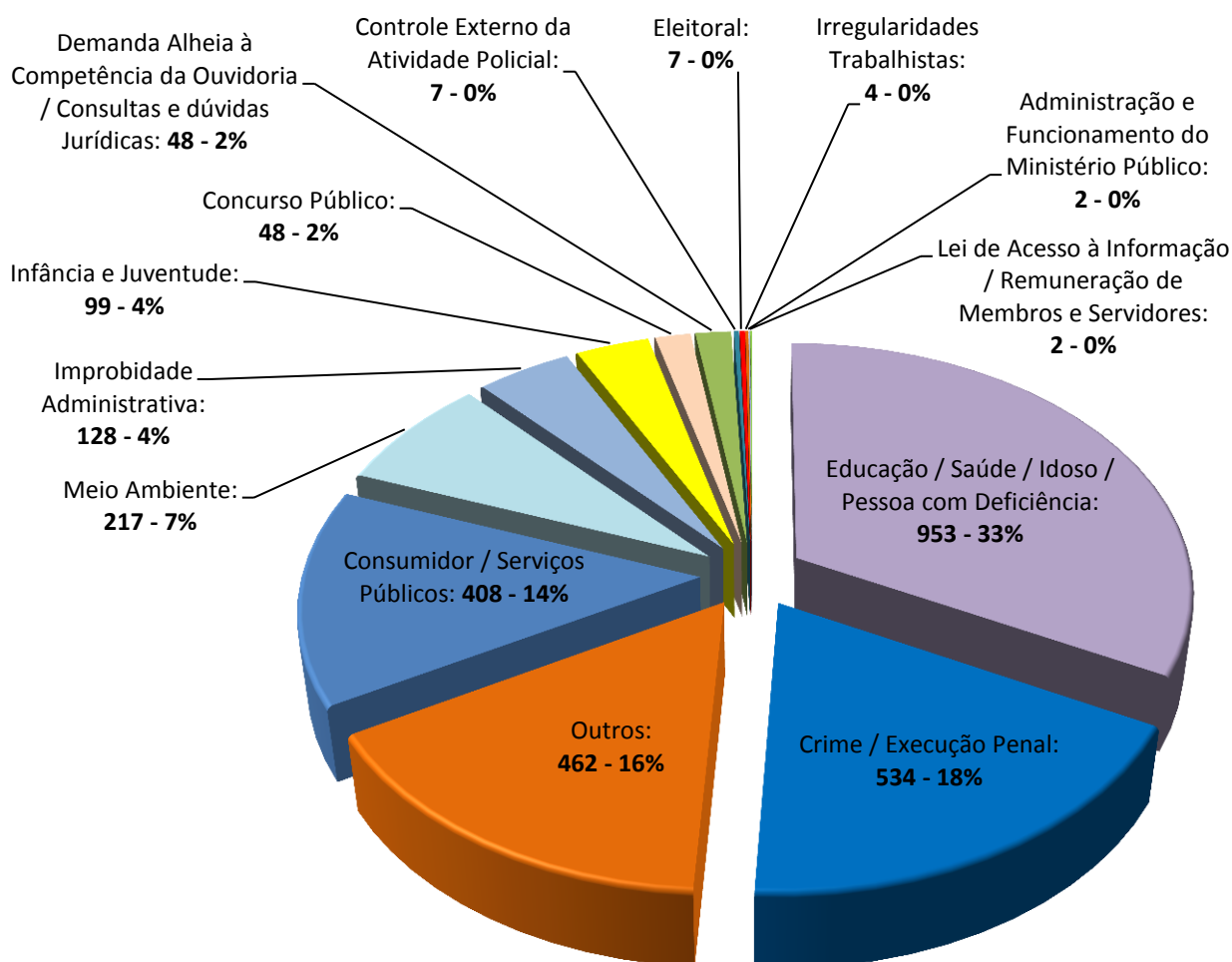
## ■ Estatística de comunicações por classes em fevereiro de 2018



**TOTAL: 2.660**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

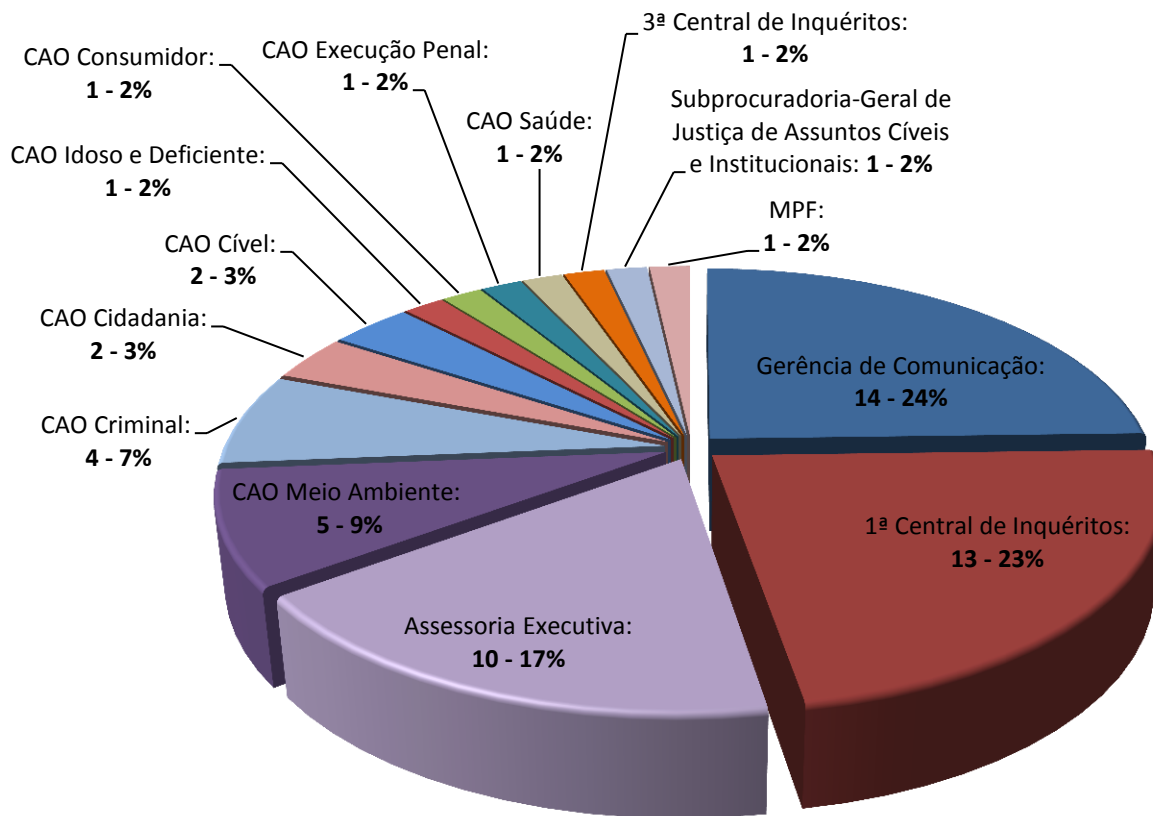
## ■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em fevereiro de 2018



**TOTAL: 2.919**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

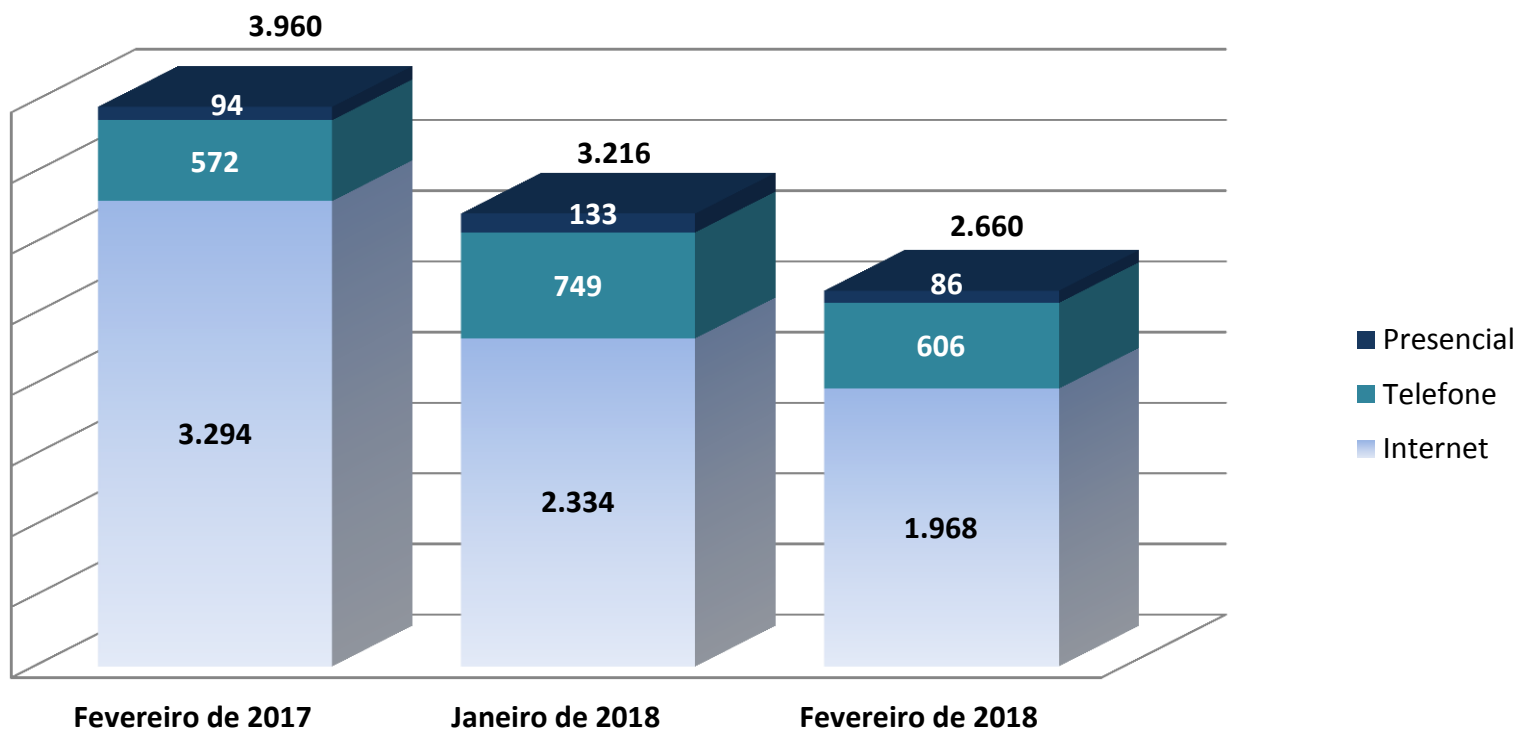
## ■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em fevereiro de 2018



**TOTAL: 57**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

## ■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2017



Fonte: Sistema da Ouvidoria

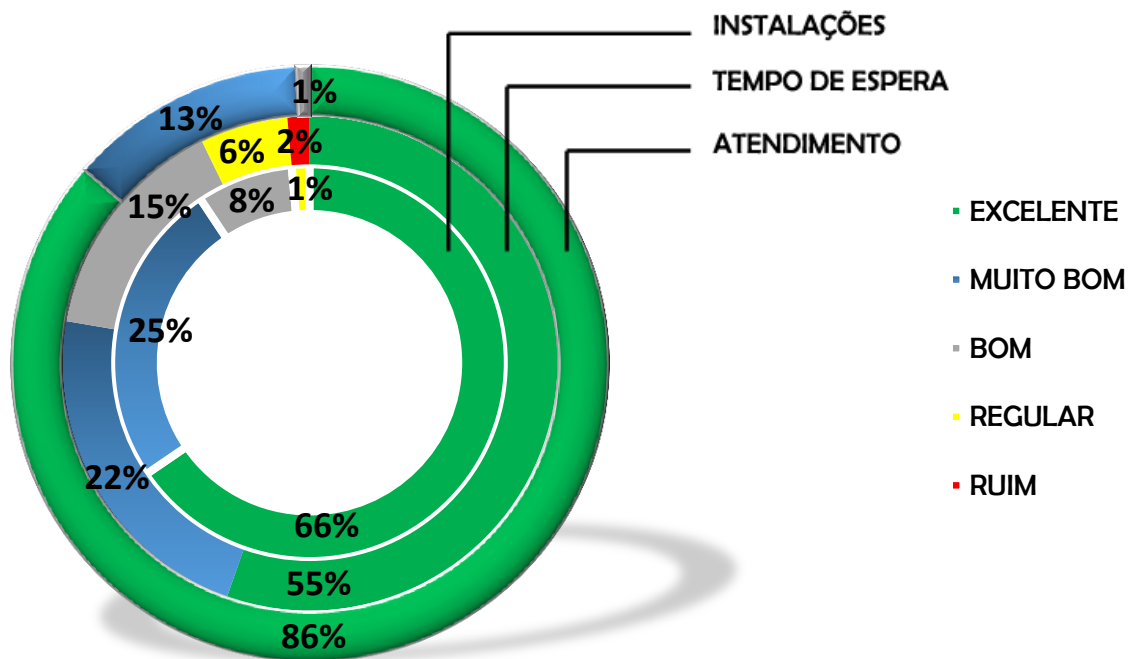
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em fevereiro de 2018

Em um universo de 194 atendimentos, 139 (72%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	91
MUITO BOM	35
BOM	11
REGULAR	2
RUIM	0

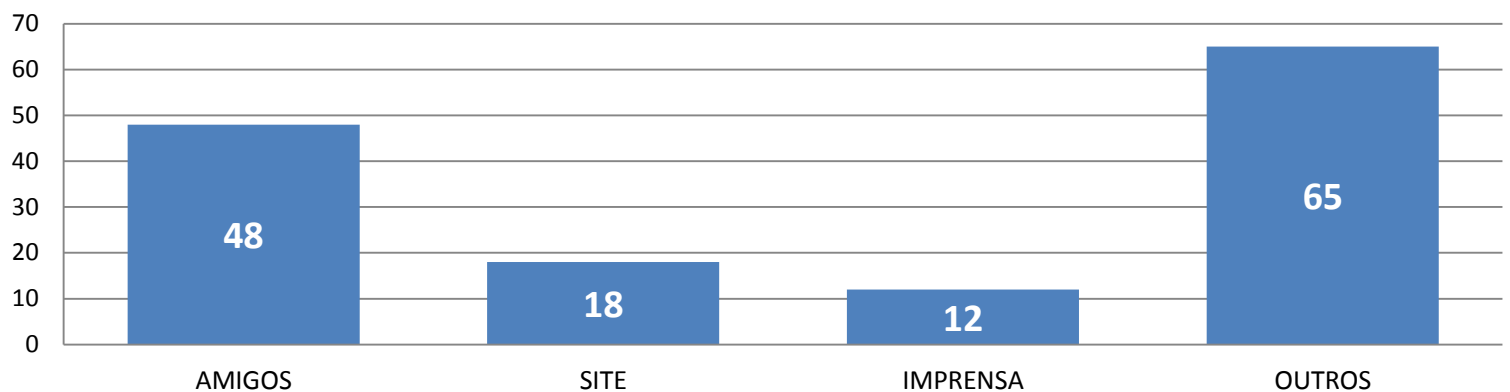
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	77
MUITO BOM	31
BOM	21
REGULAR	8
RUIM	2

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	120
MUITO BOM	18
BOM	1
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria