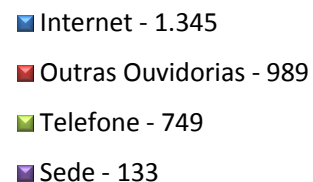
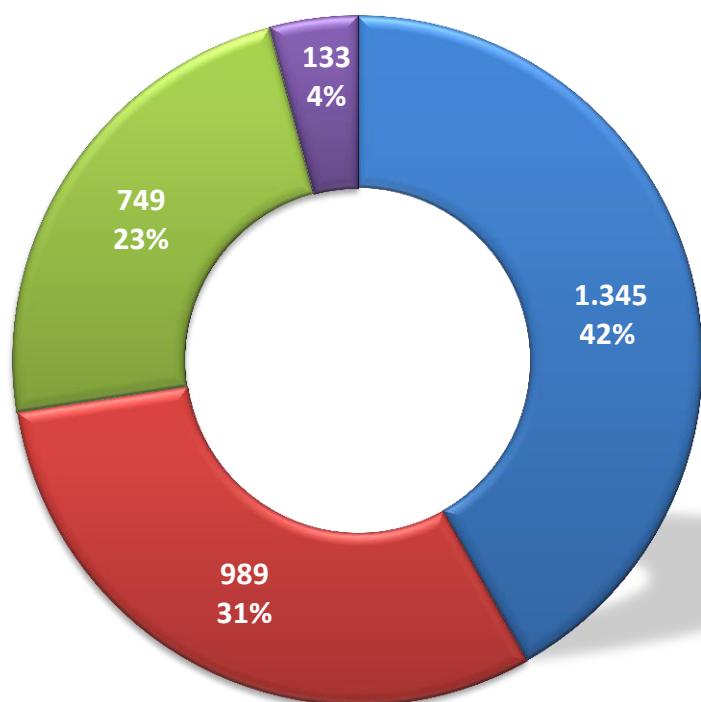


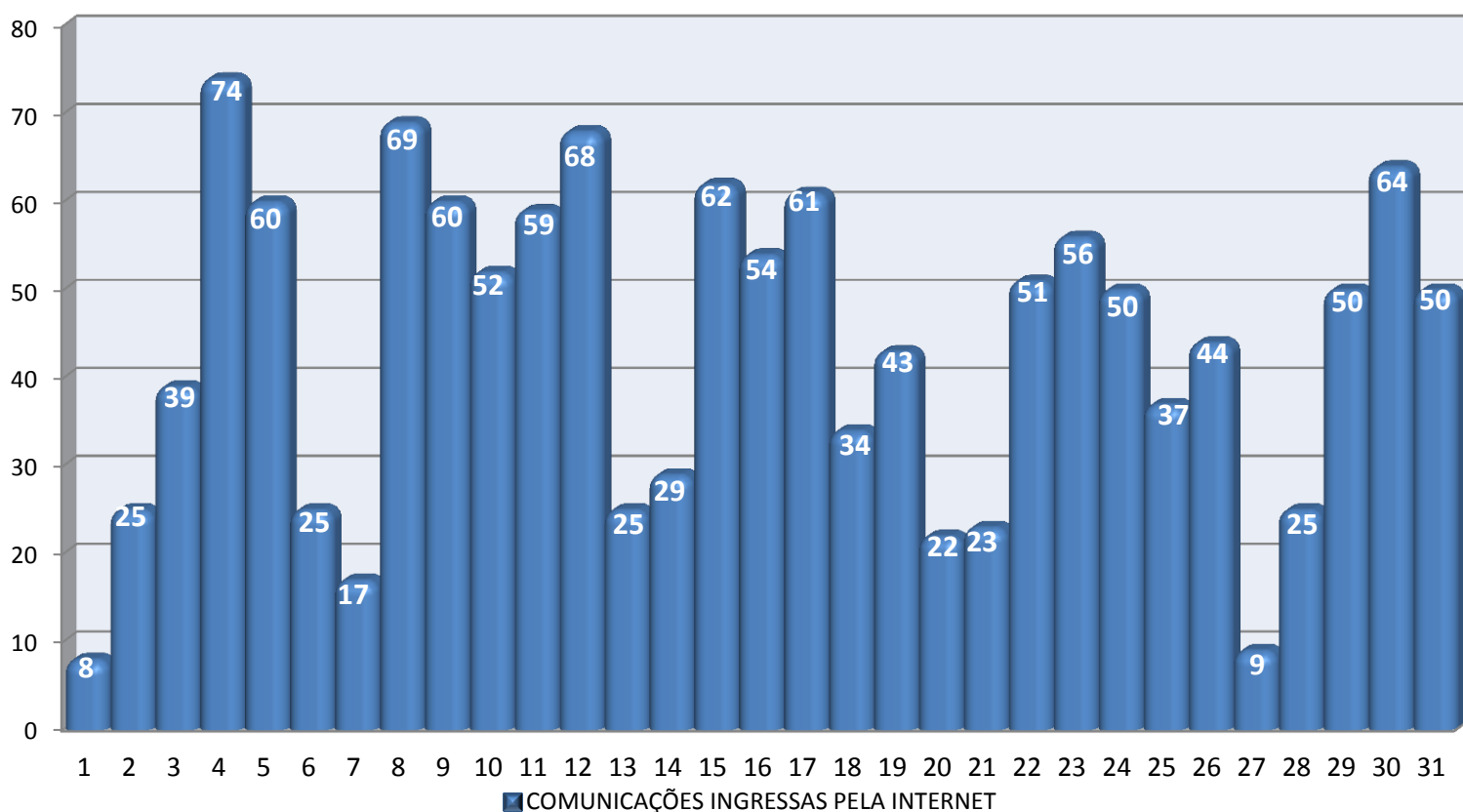
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em janeiro de 2018



TOTAL: 3.216

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



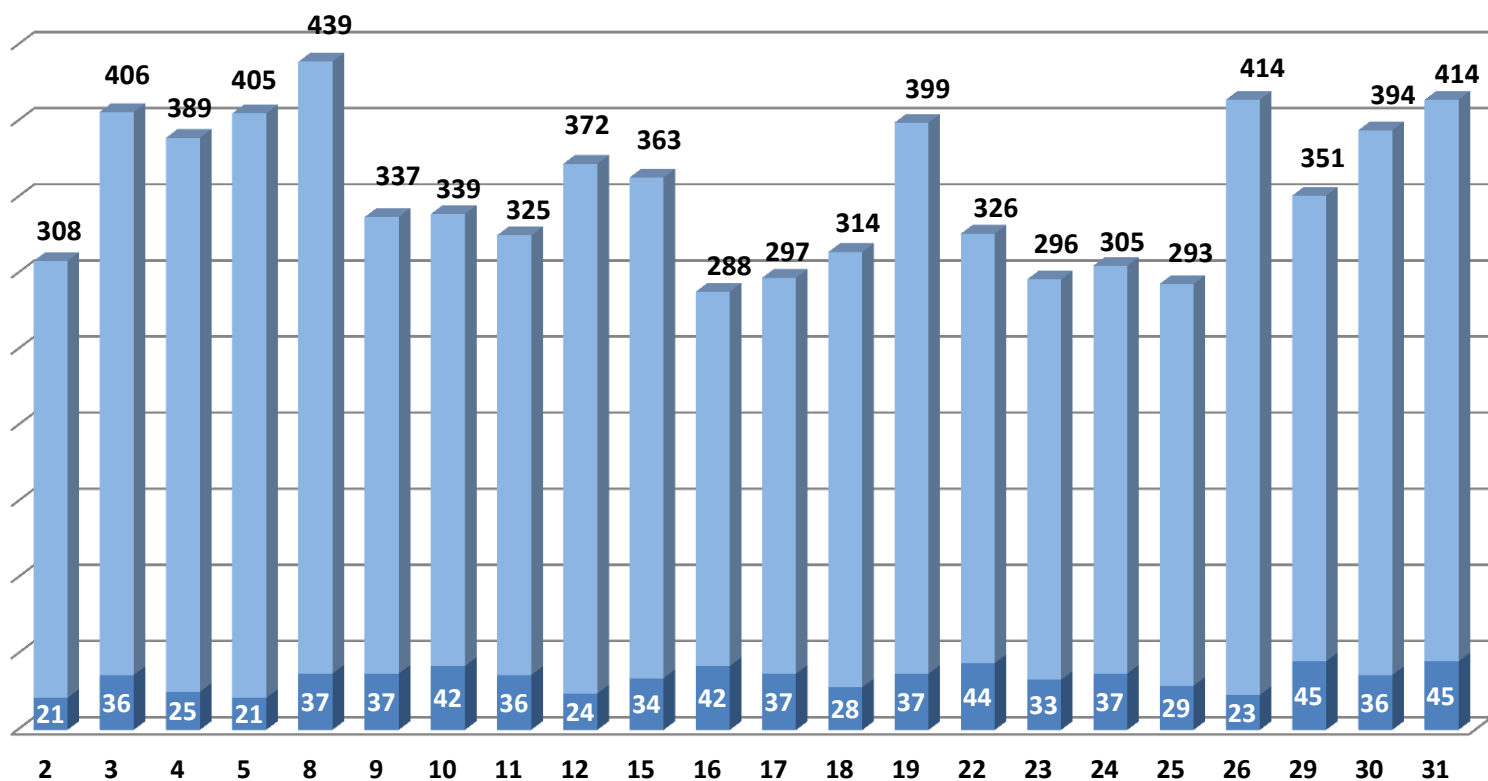
Total: **1.345**

Média Diária: **≈ 43**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em janeiro de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **7.774**

Média Diária: **~ 353**

Dias Úteis: **22**

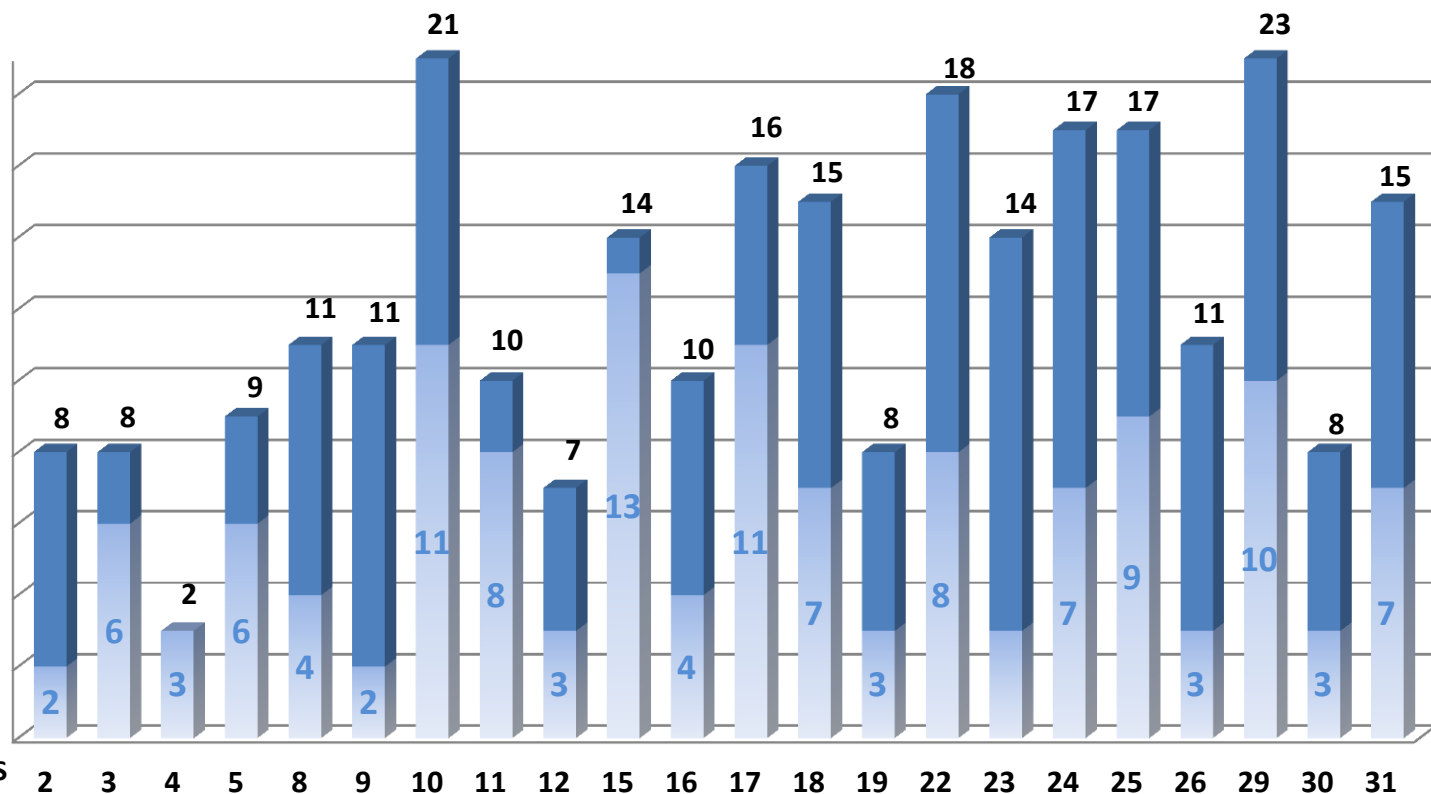
Total de Comunicações: **749**

Média Diária: **~ 34**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em janeiro de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **273**

Média Diária: **~ 13**

Dias Úteis: **22**

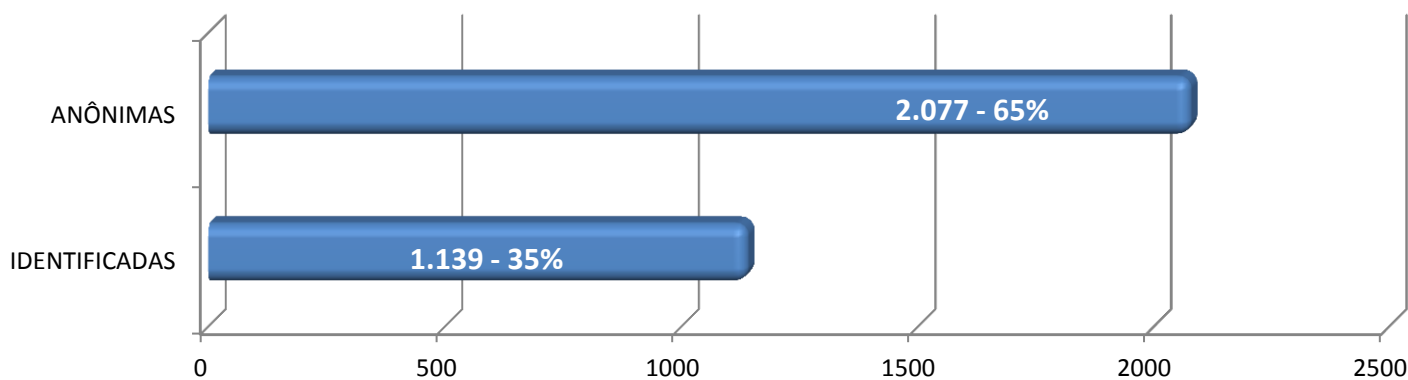
Total de Comunicações: **133**

Média Diária: **~ 6**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

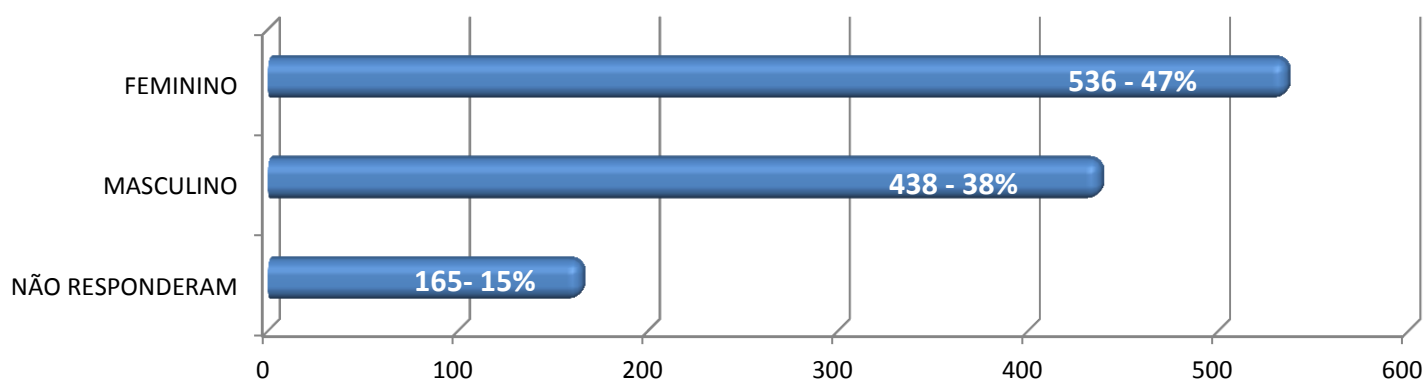
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de janeiro de 2018**

COMUNICAÇÕES



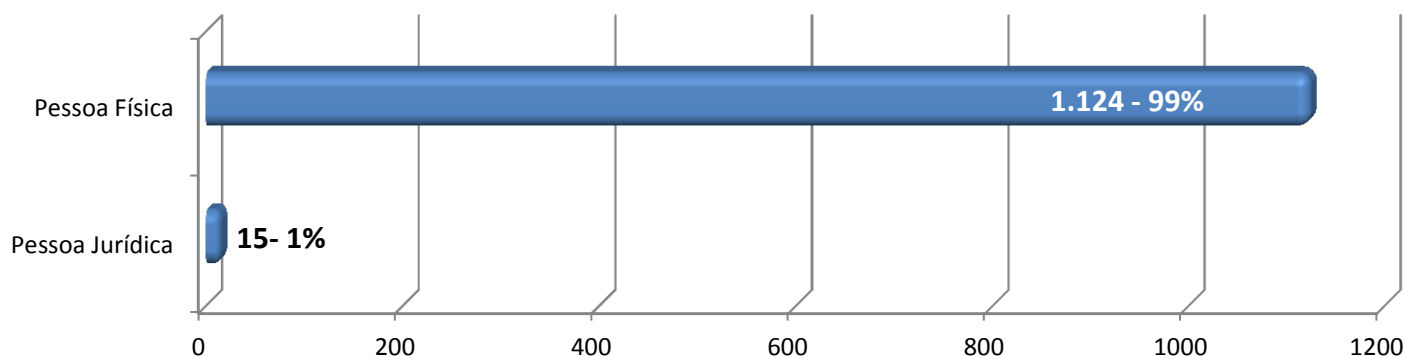
TOTAL: 3.216

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



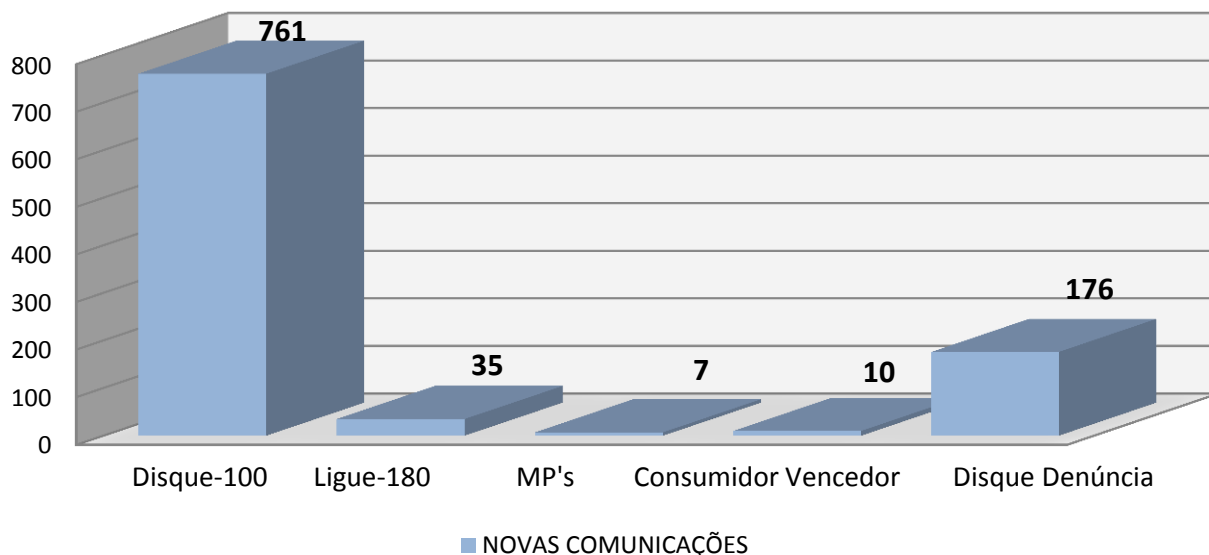
TOTAL: 1.139

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



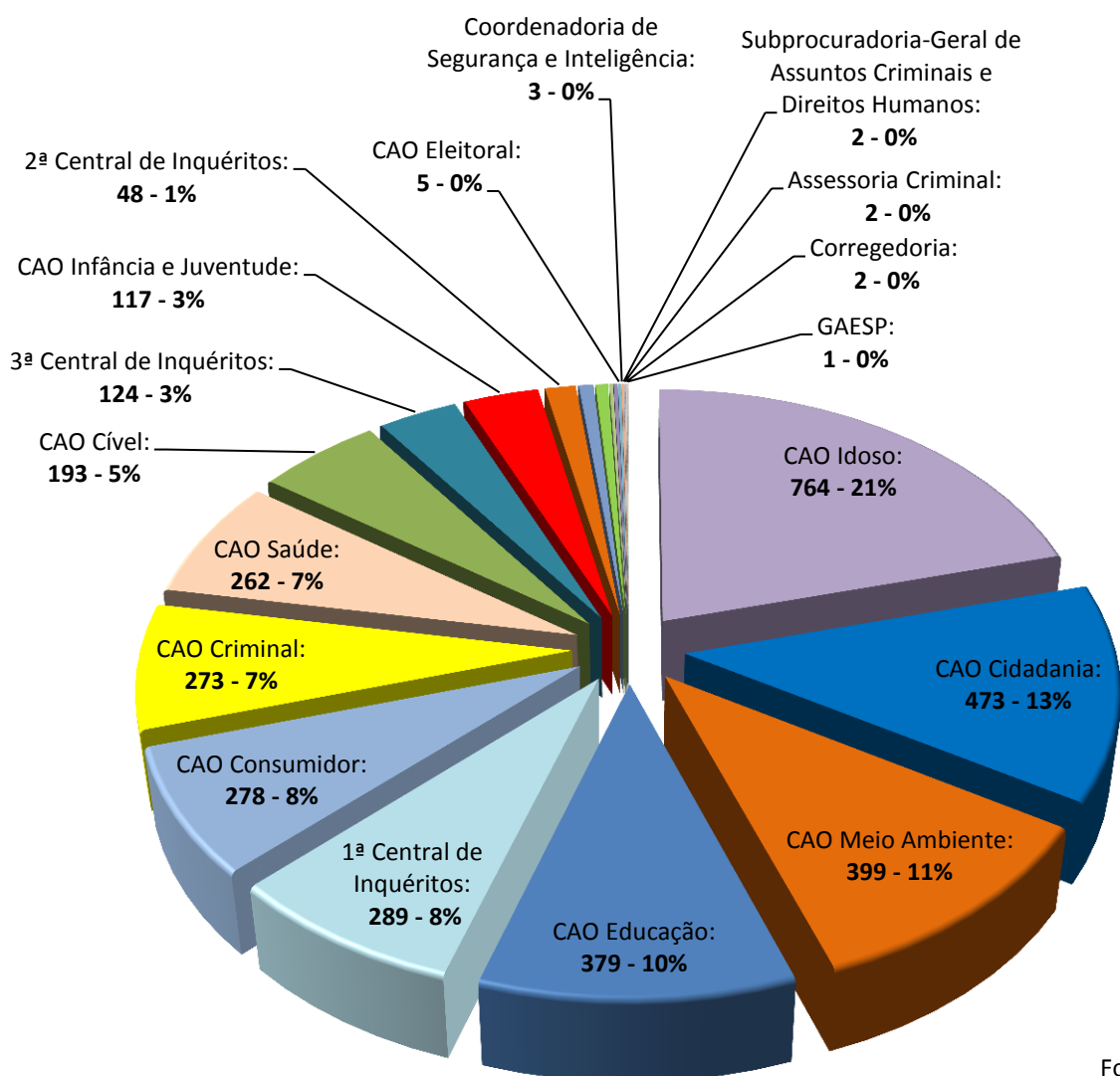
TOTAL: 1.139

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



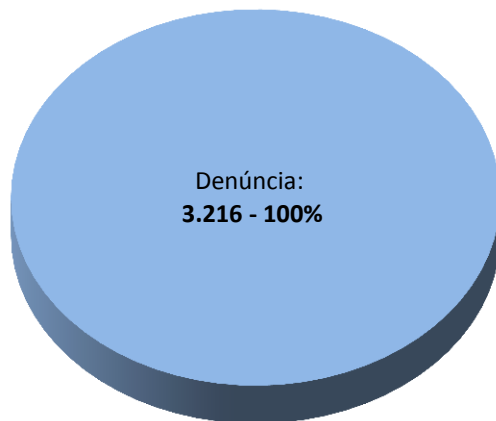
Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

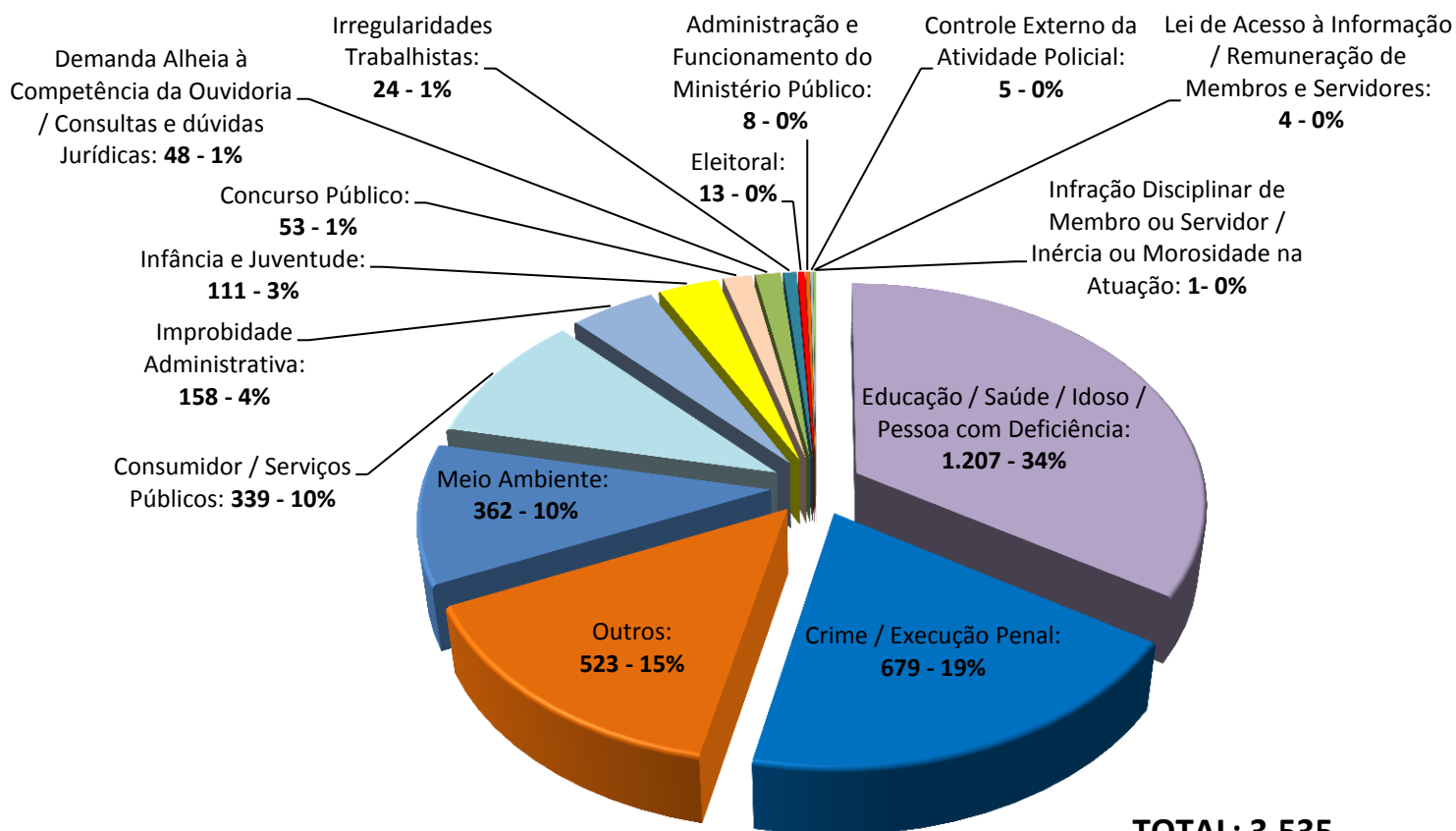
■ Estatística de comunicações por classes em janeiro de 2018



TOTAL: 3.216

Fonte: Sistema da Ouvidoria

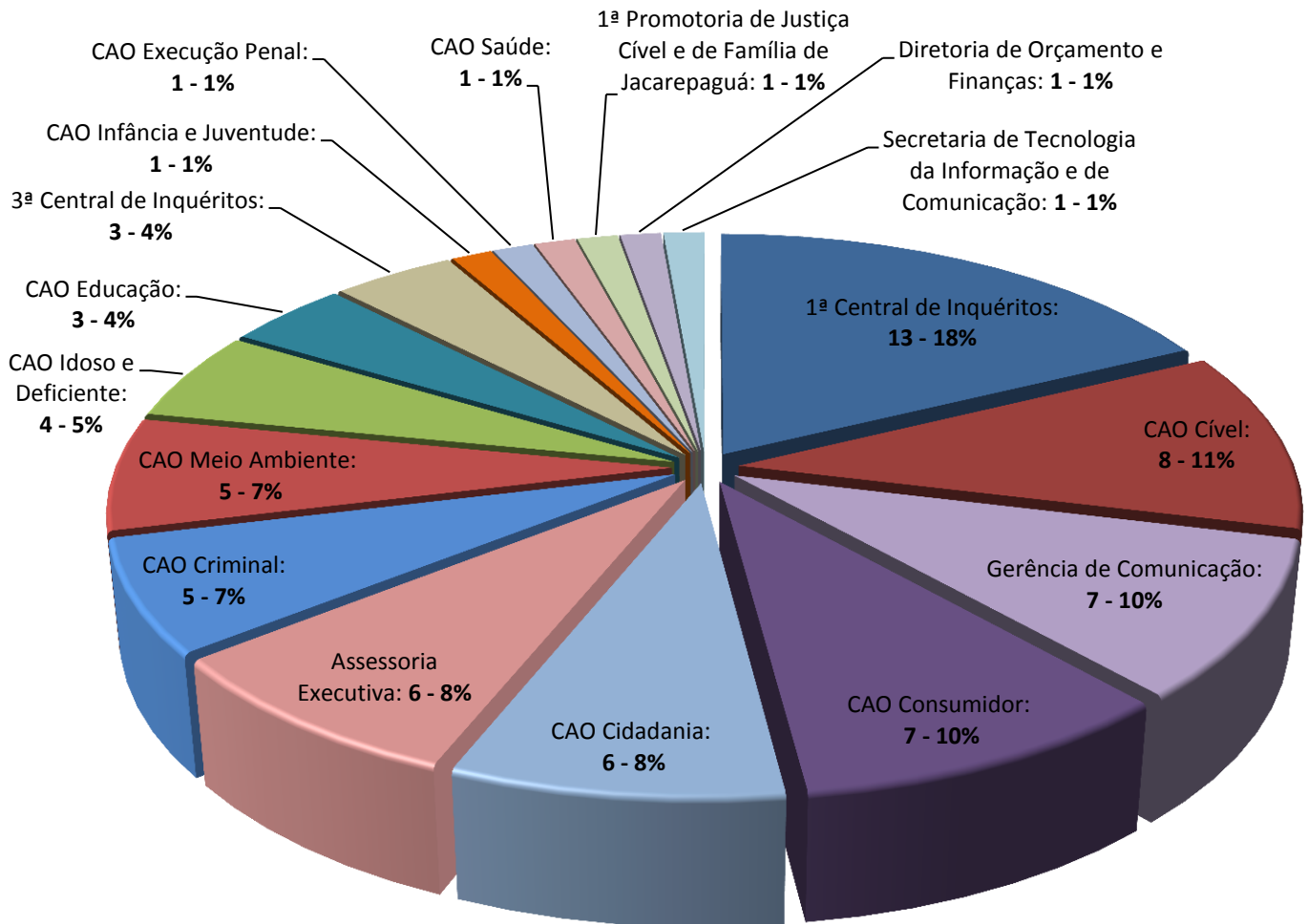
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em janeiro de 2018



TOTAL: 3.535

Fonte: Sistema da Ouvidoria

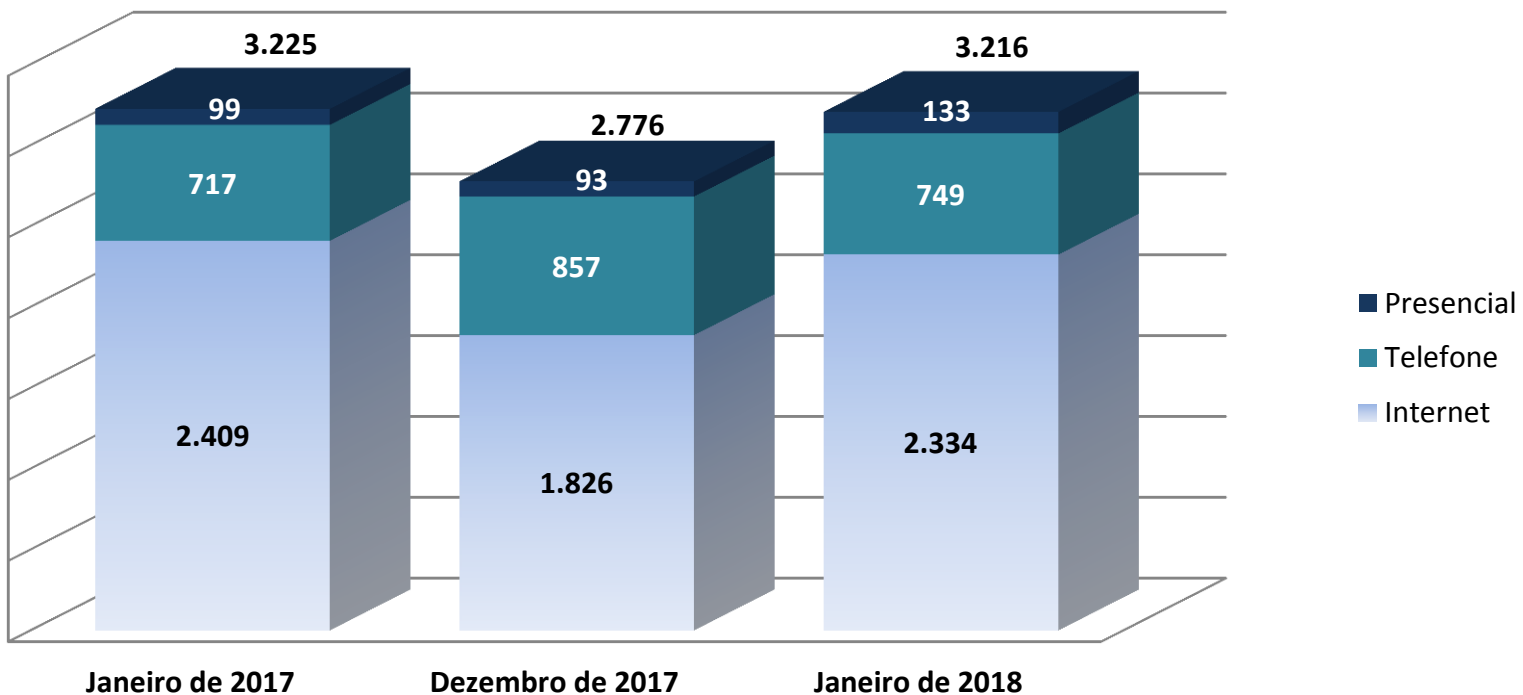
■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em janeiro de 2018



TOTAL: 73

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

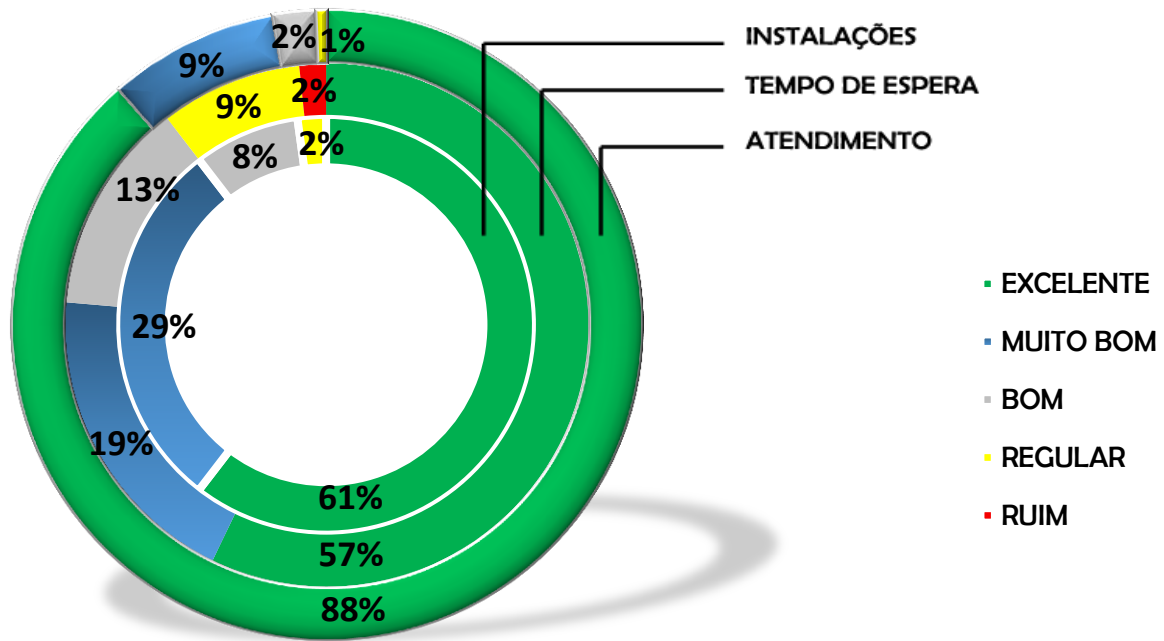
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em janeiro de 2018

Em um universo de 273 atendimentos, 184 (67%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	110
MUITO BOM	53
BOM	15
REGULAR	4
RUIM	0

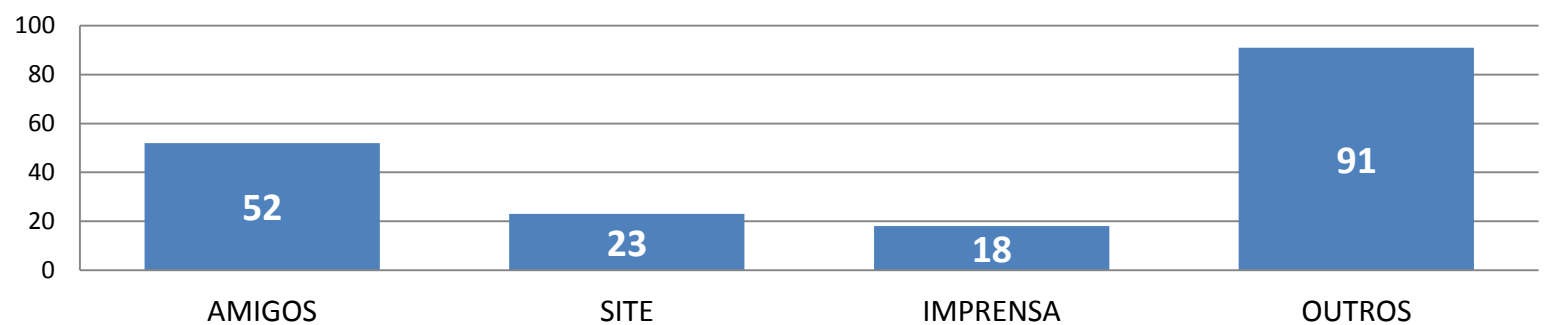
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	104
MUITO BOM	35
BOM	24
REGULAR	16
RUIM	3

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	162
MUITO BOM	16
BOM	4
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria