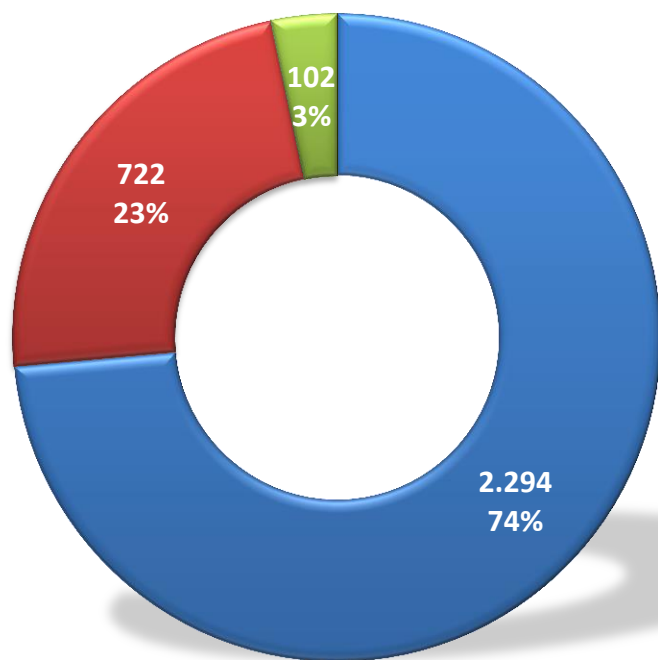


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em junho de 2016

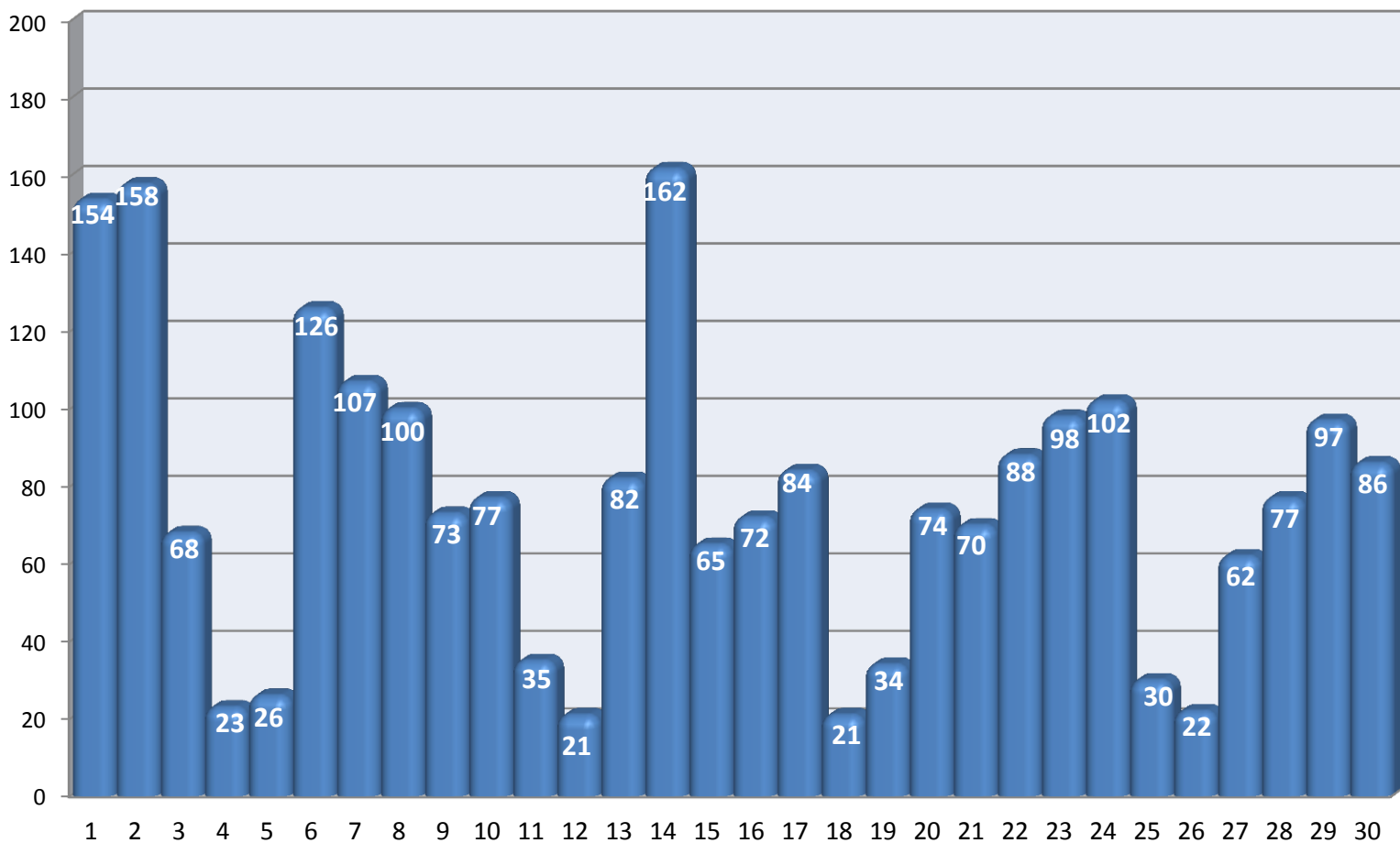


■ Internet - 2.294  
 ■ Telefone - 722  
 ■ Sede - 102

**TOTAL: 3.118**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em junho de 2016



■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

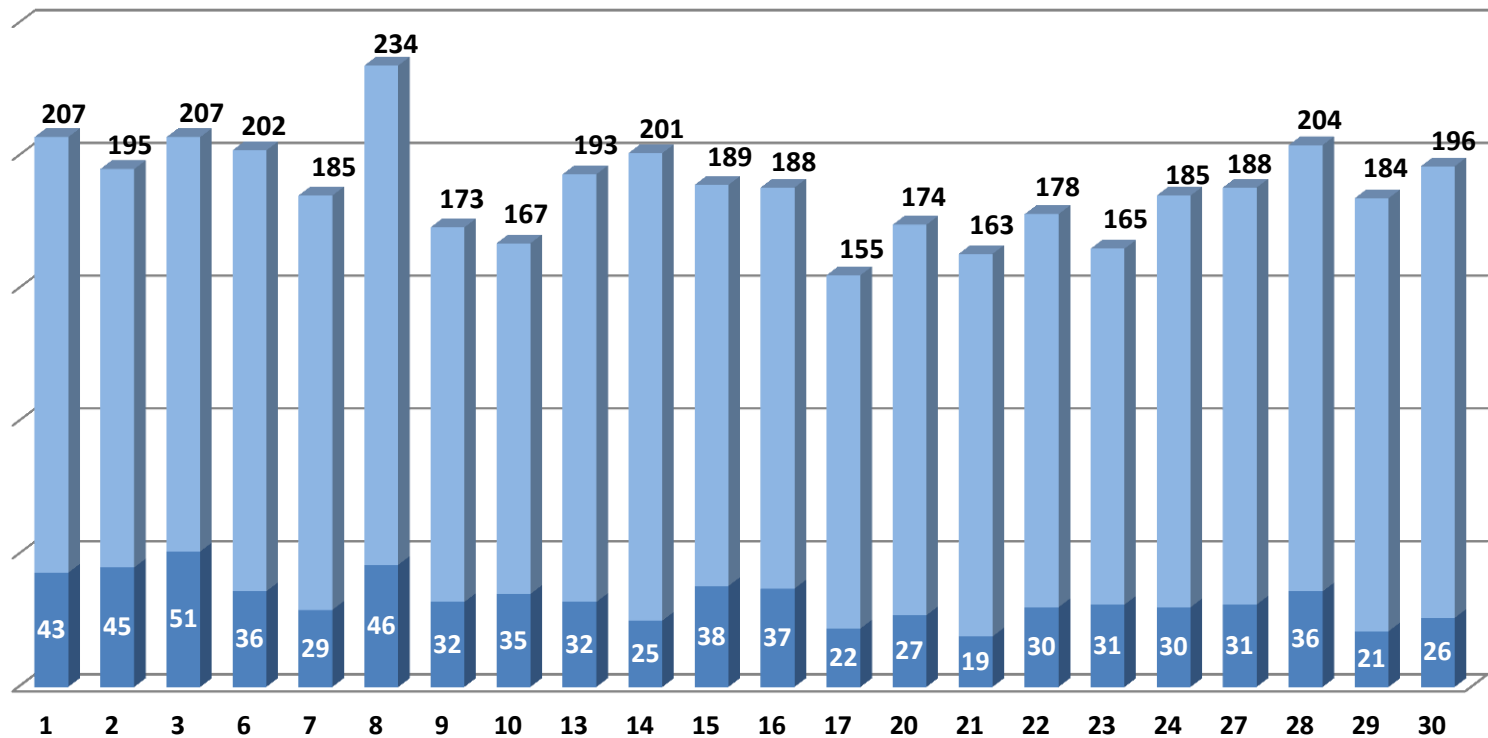
Total: **2.294**

Média Diária: ≈ **76**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em junho de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **4.133**

Média Diária: ≈ **188**

Dias Úteis: **22**

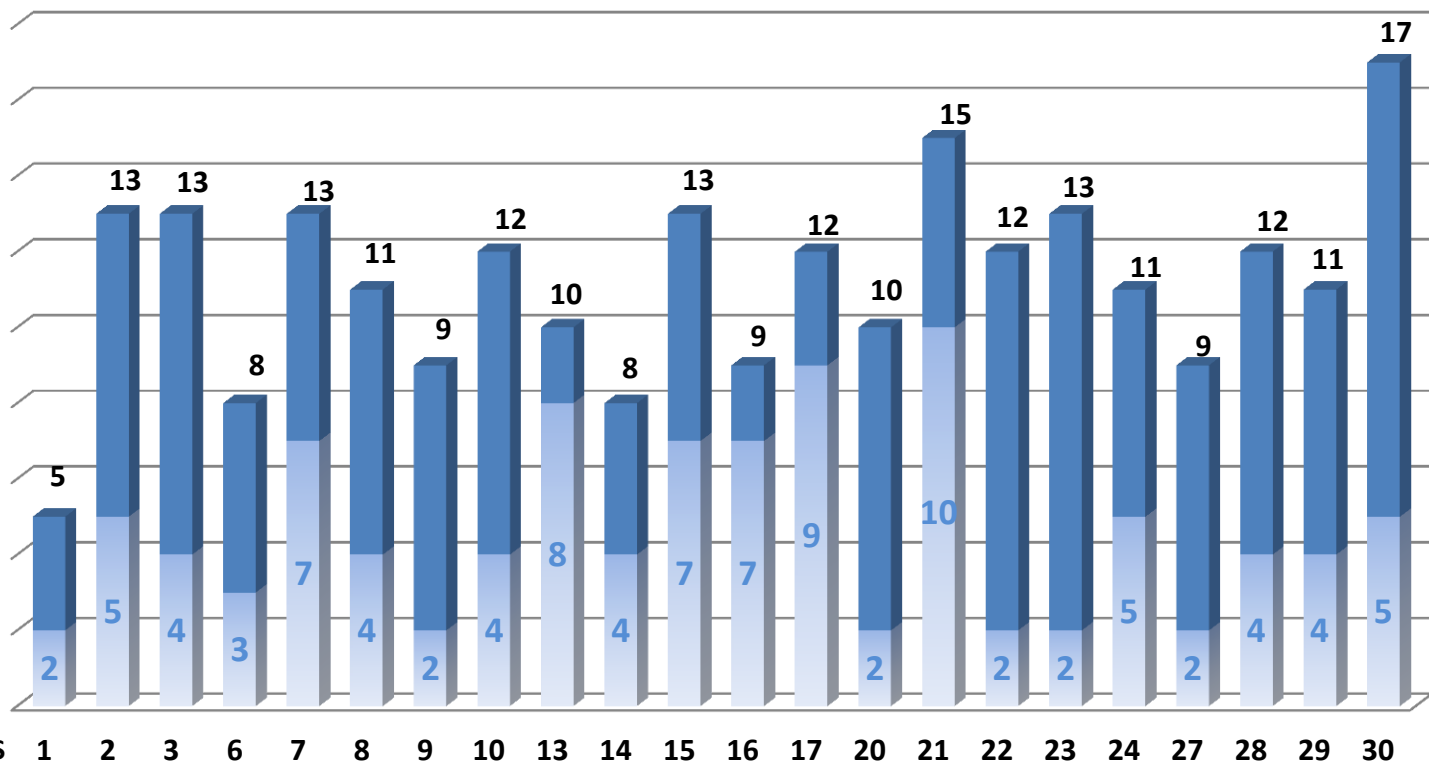
Total de Comunicações: **722**

Média Diária: ≈ **33**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

## ■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em junho de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **246**

Média Diária: **11**

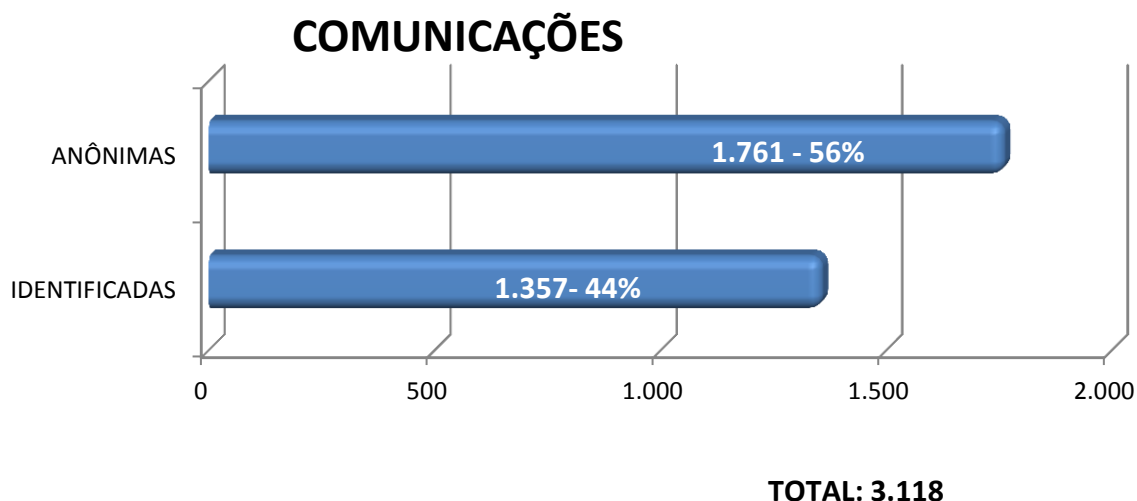
Dias Úteis: **22**

Total de Comunicações: **102**

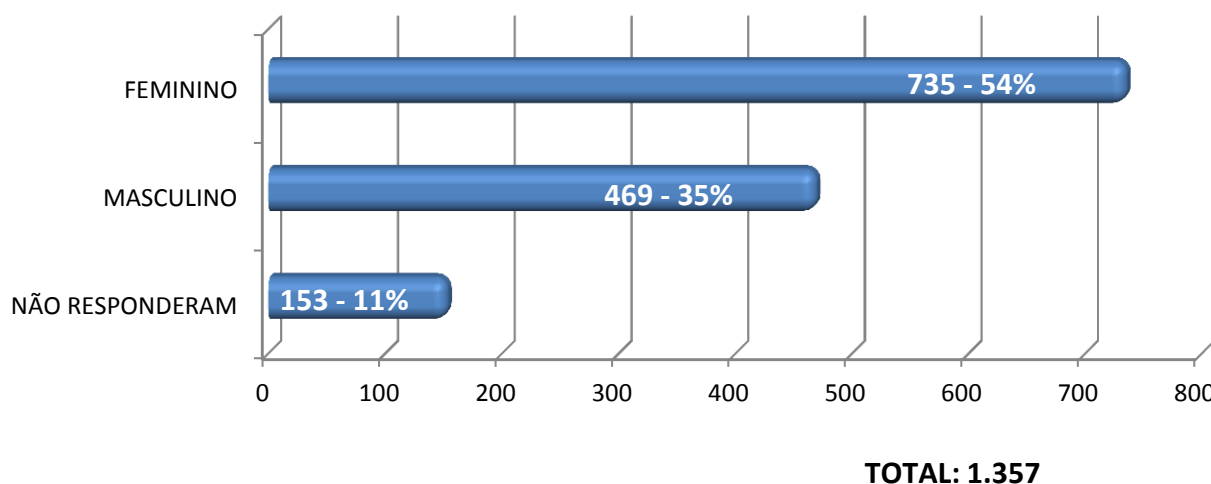
Média Diária: ≈ **5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

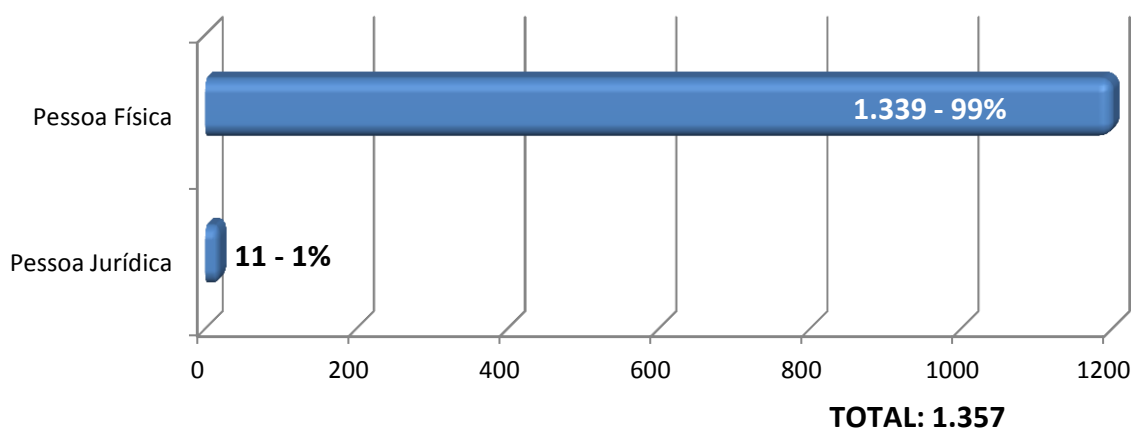
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de junho de 2016**



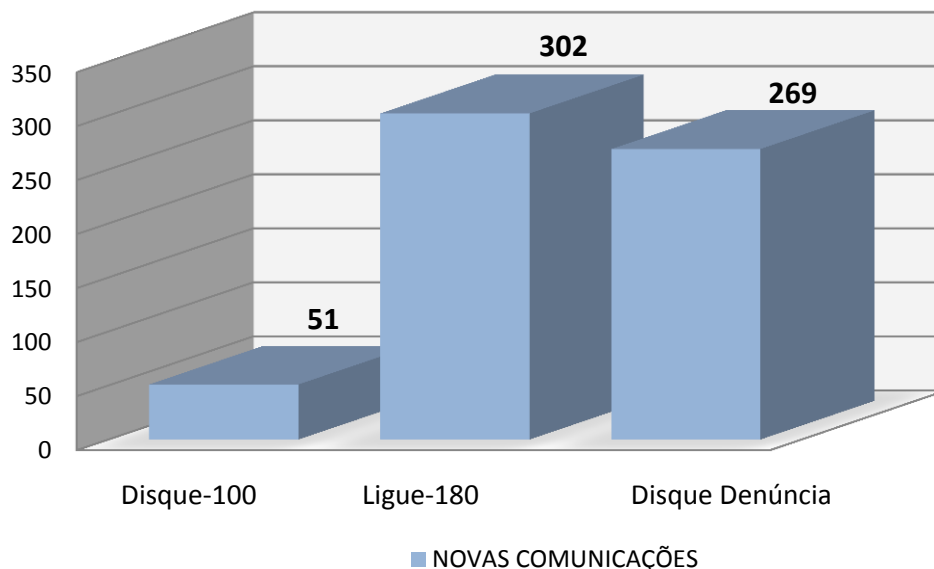
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de junho de 2016**



- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de junho de 2016**

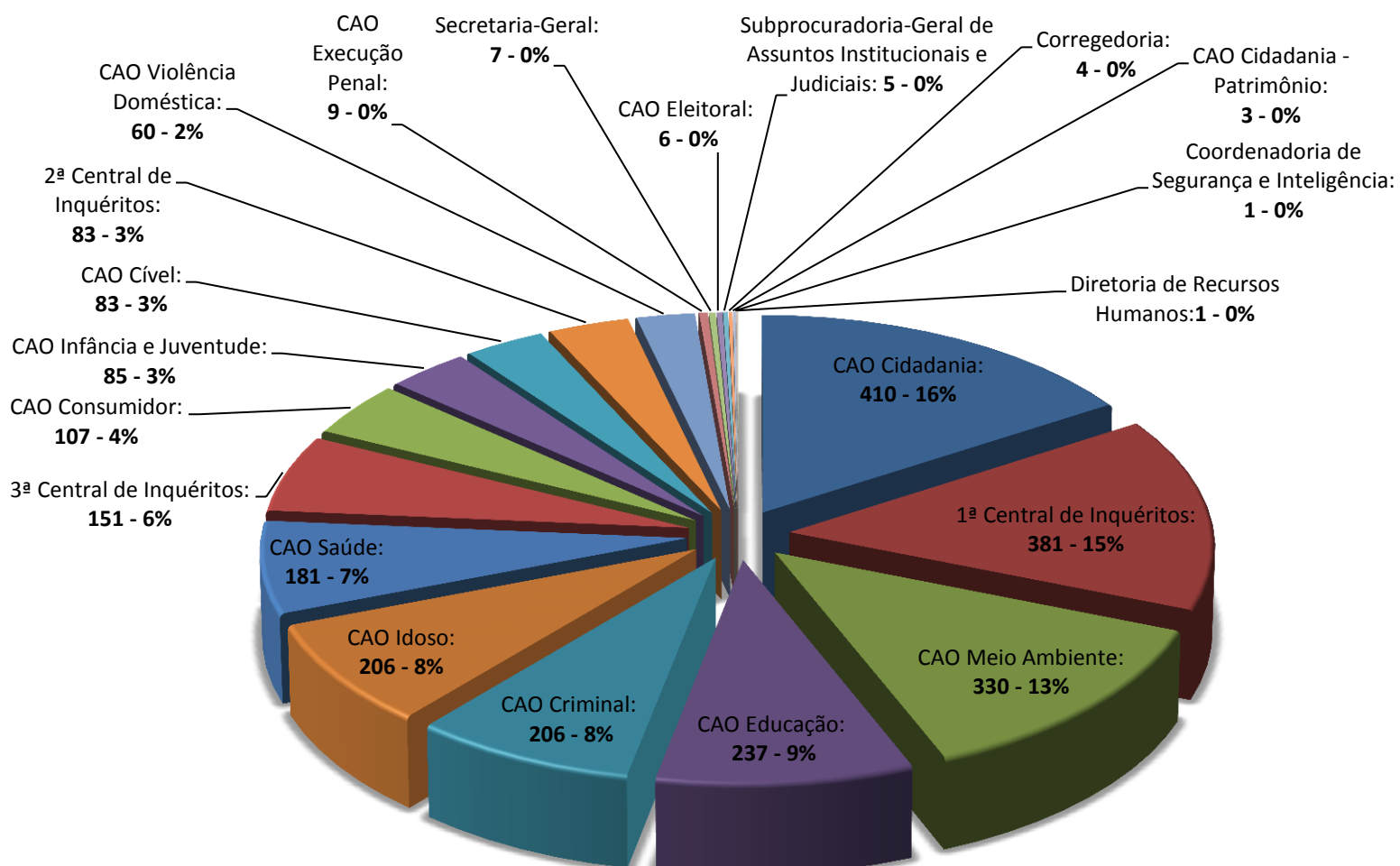


## ■ Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em junho de 2016



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

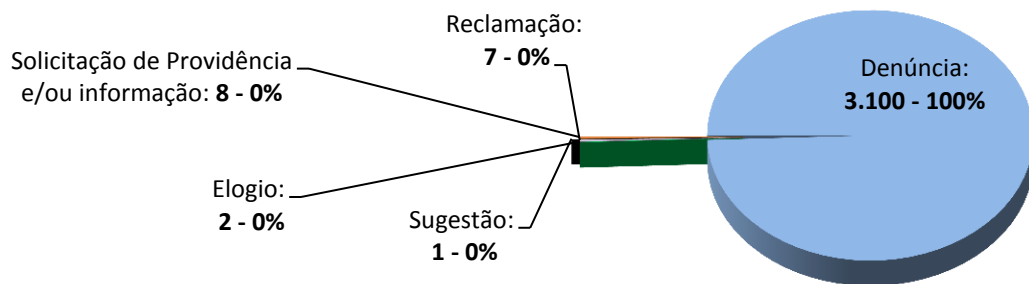
## ■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em junho de 2016



**TOTAL: 2.556**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

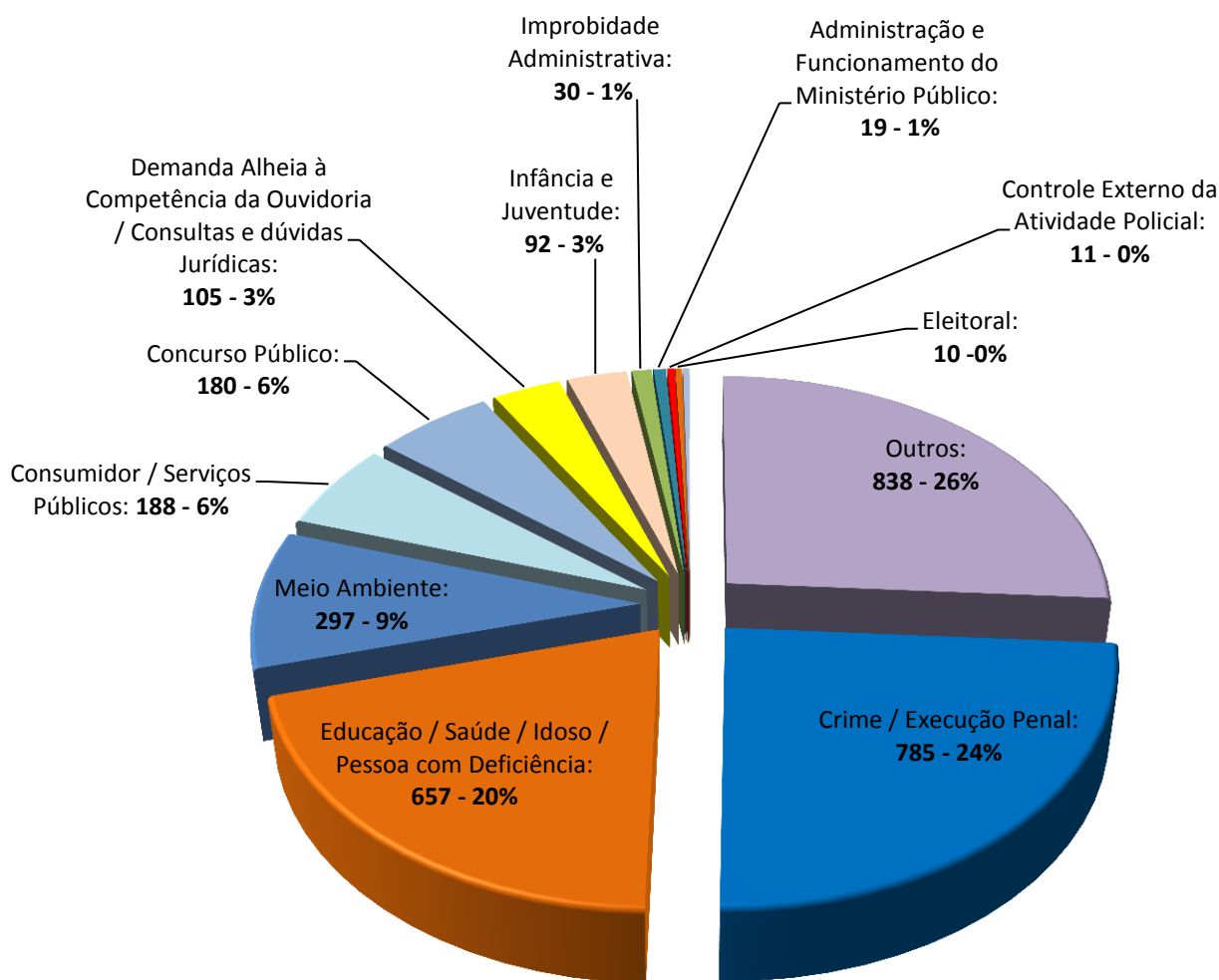
## ■ Estatística de comunicações por classes em junho de 2016



**TOTAL: 3.118**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

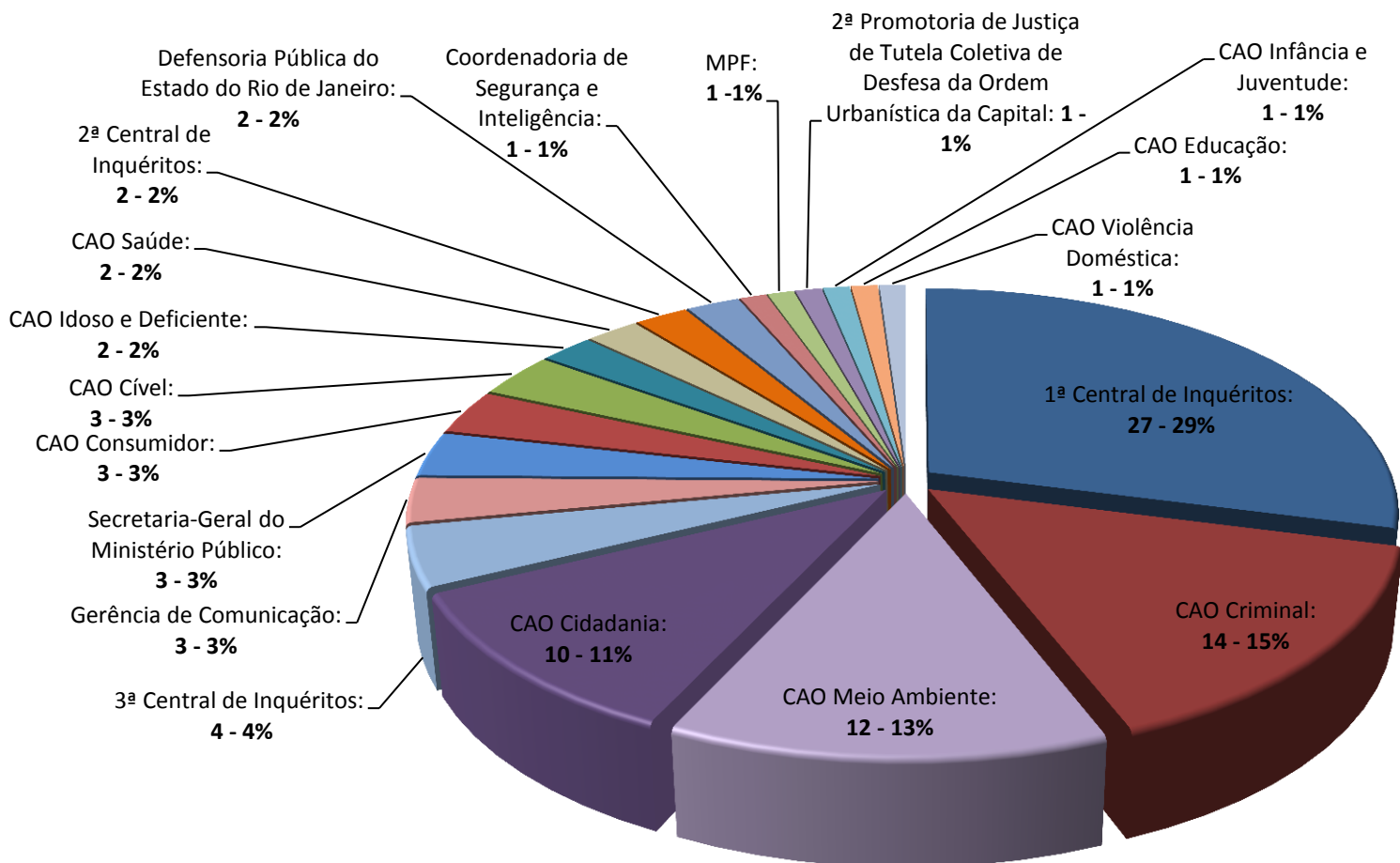
## ■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em junho de 2016



**TOTAL: 3.223**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

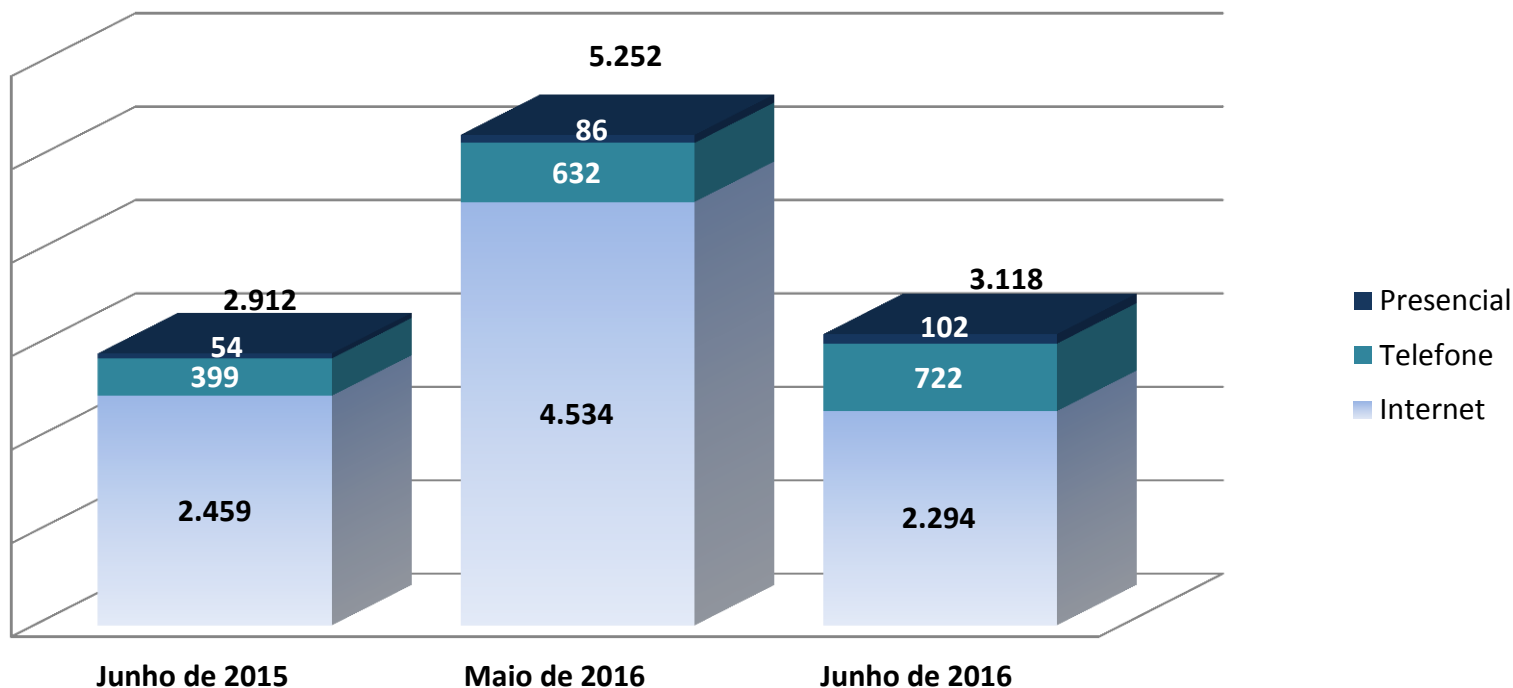
## ■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em junho de 2016



**TOTAL: 93**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

## ■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2015



Fonte: Sistema da Ouvidoria

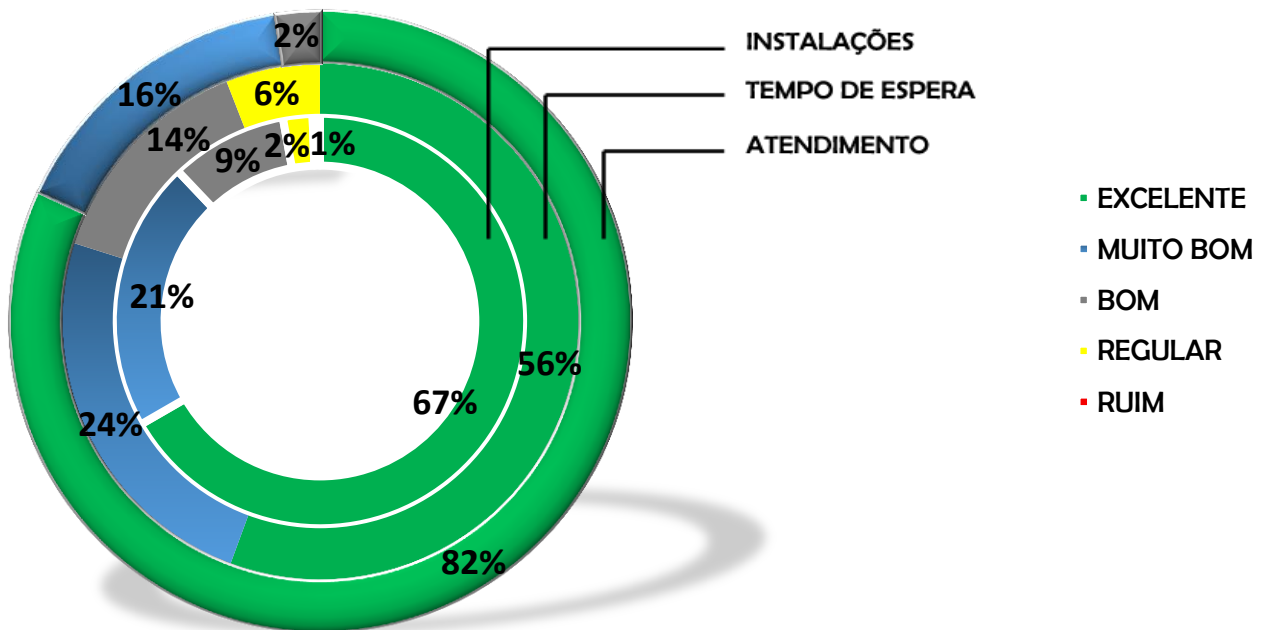
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em junho de 2016

Em um universo de 186 atendimentos, 134 (80%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	116
MUITO BOM	37
BOM	16
REGULAR	4
RUIM	1

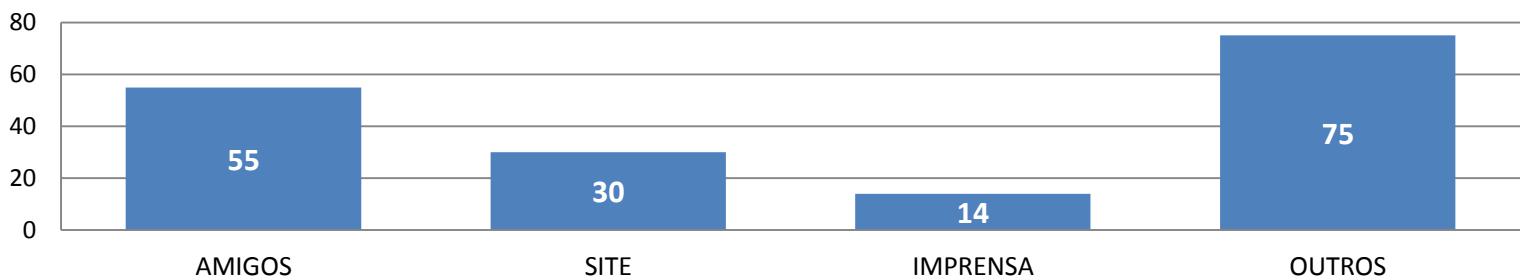
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	94
MUITO BOM	41
BOM	24
REGULAR	10
RUIM	0

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	140
MUITO BOM	27
BOM	4
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria