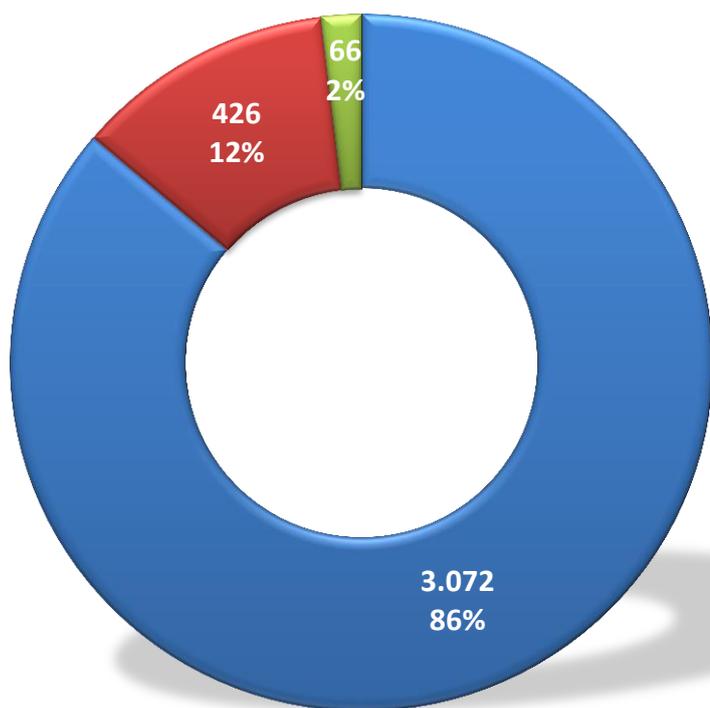


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em agosto de 2016

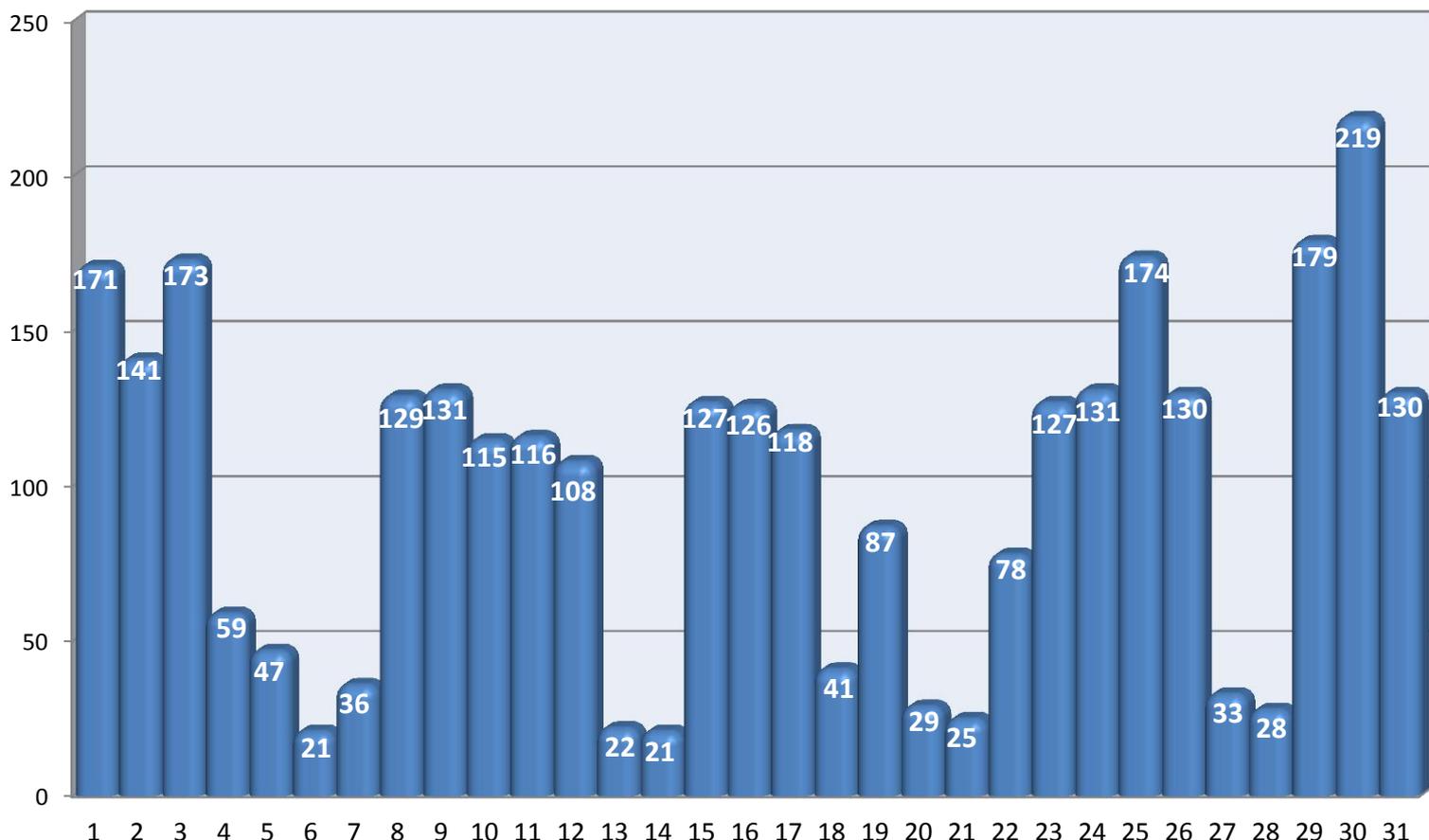


■ Internet - 3.072
 ■ Telefone - 426
 ■ Sede - 66

TOTAL: 3.564

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Total: **3.072**

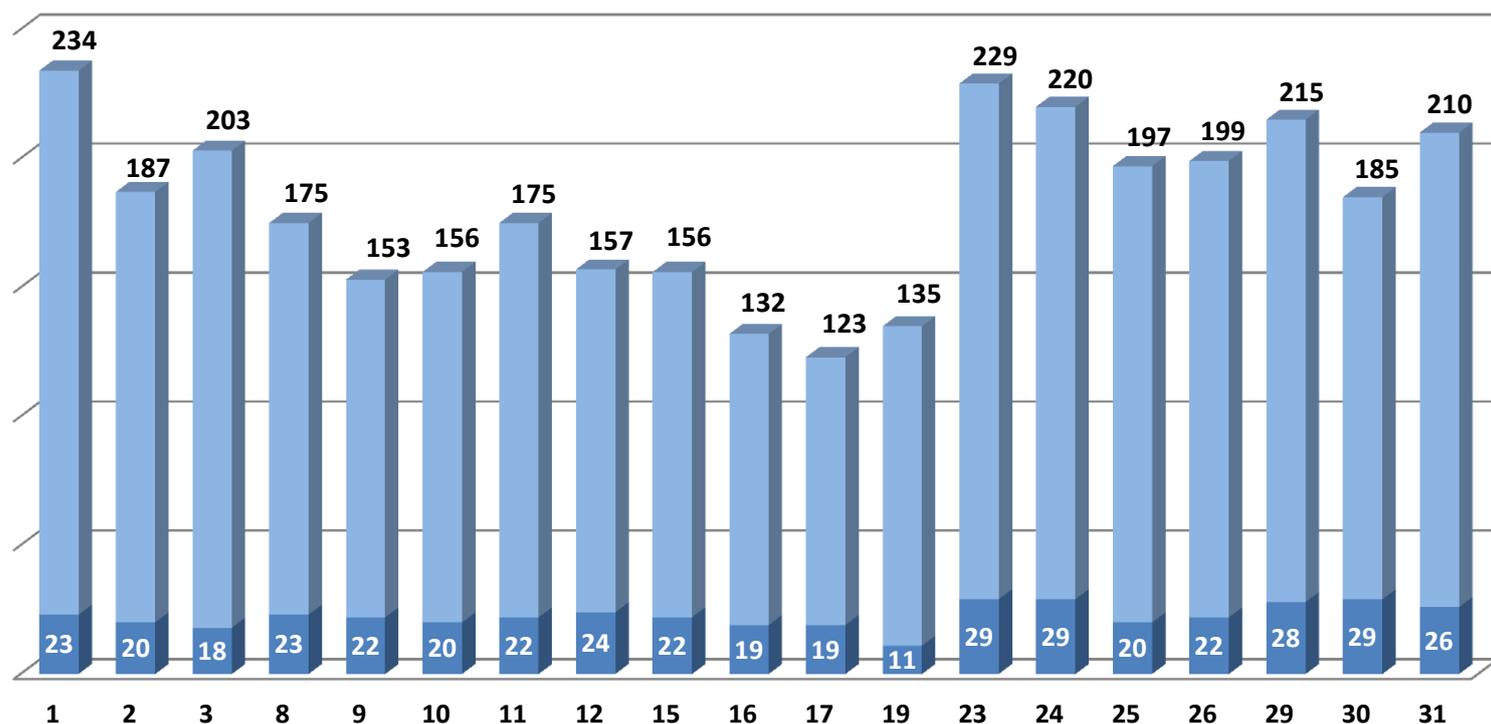
Média Diária: ≈ **99**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em agosto de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **3.441**

Média Diária: **≈ 181**

Dias Úteis: **19**

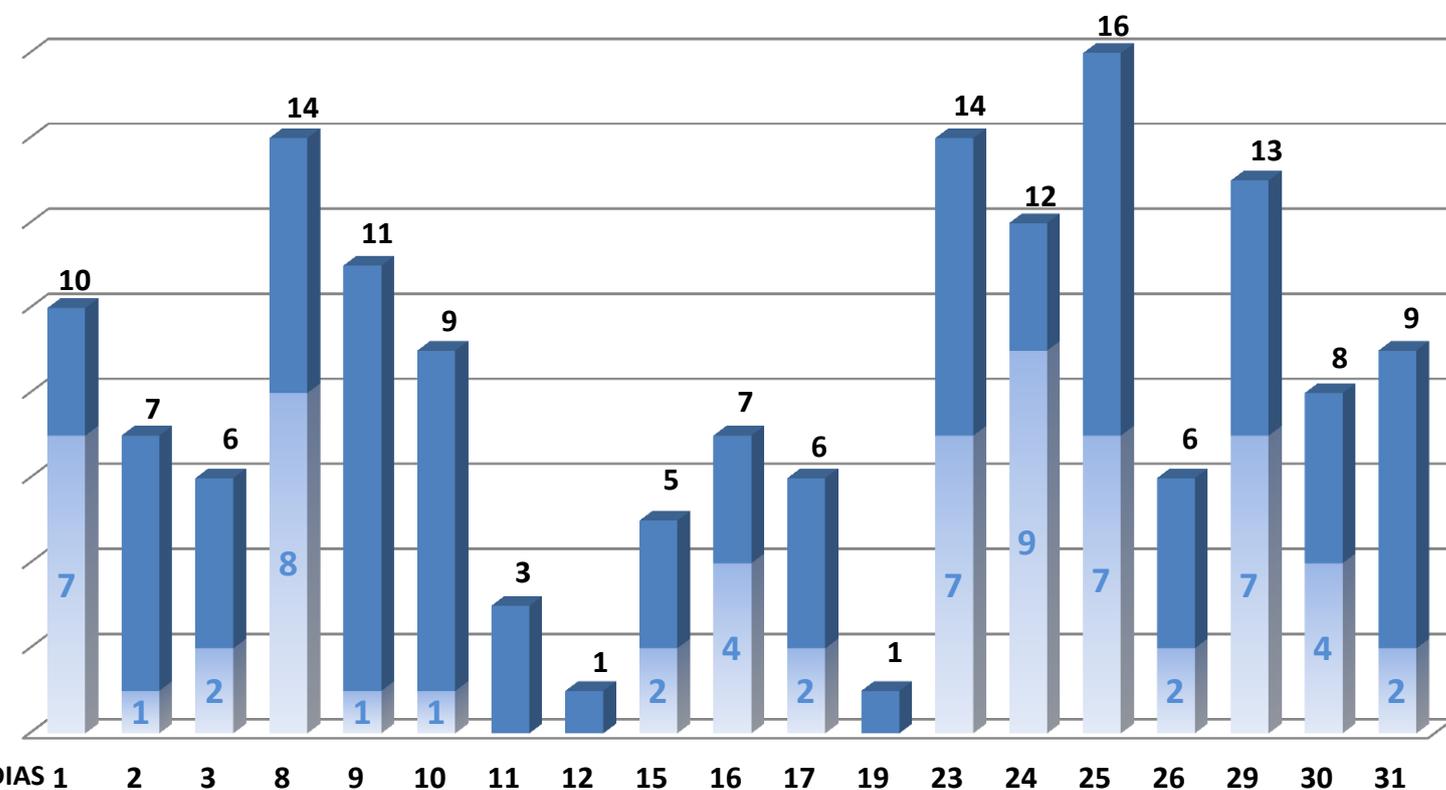
Total de Comunicações: **426**

Média Diária: **≈ 22**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em agosto de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **158**

Média Diária: **≈ 8**

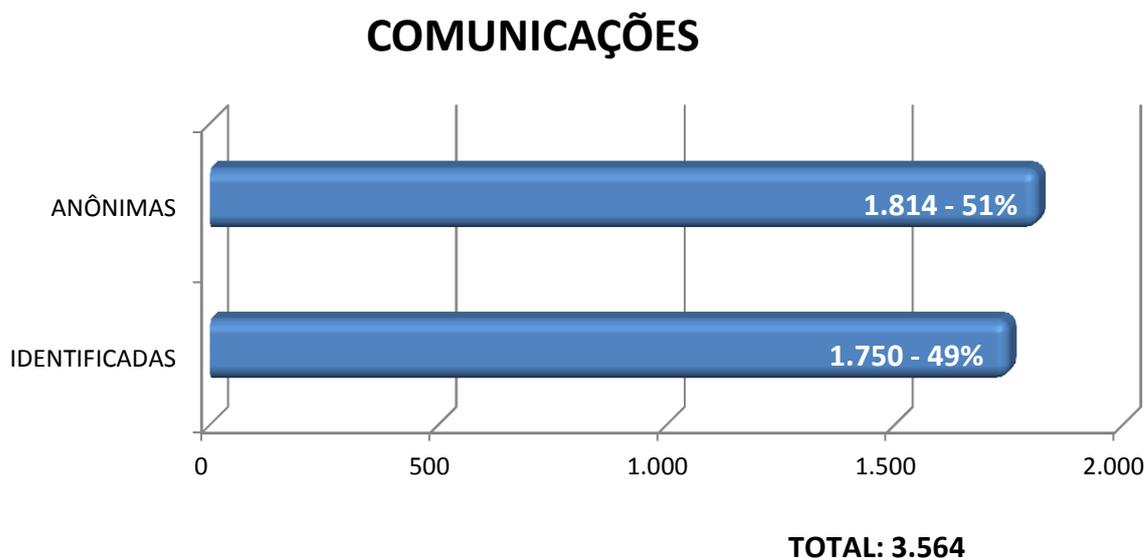
Dias Úteis: **19**

Total de Comunicações: **66**

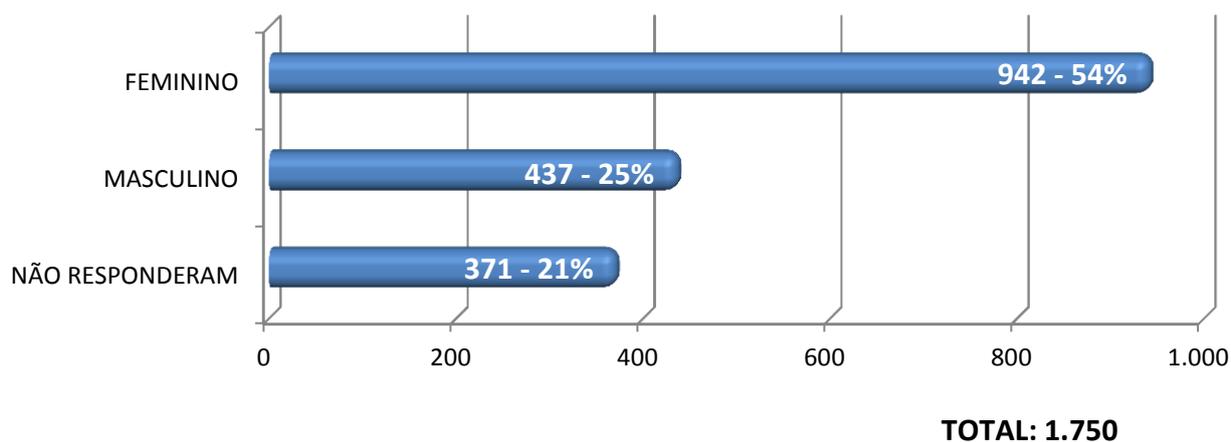
Média Diária: **≈ 3**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

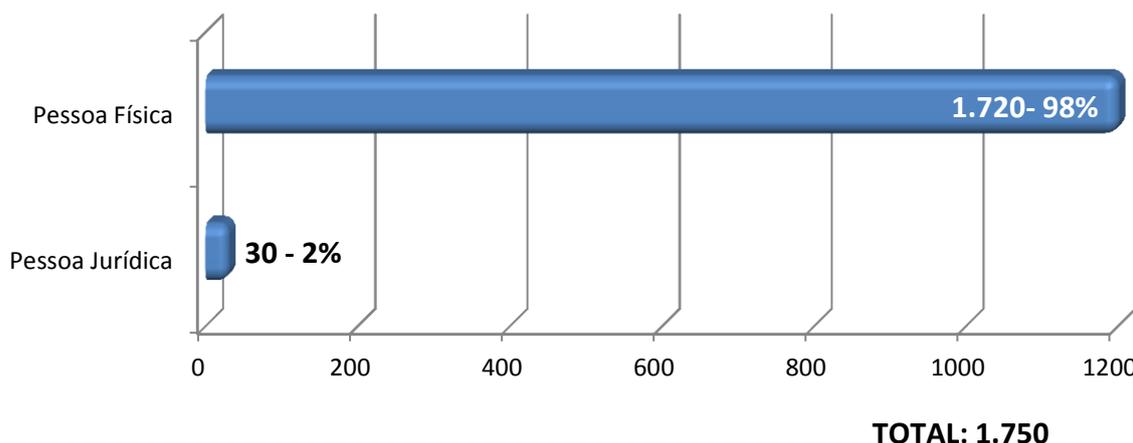
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de agosto de 2016**



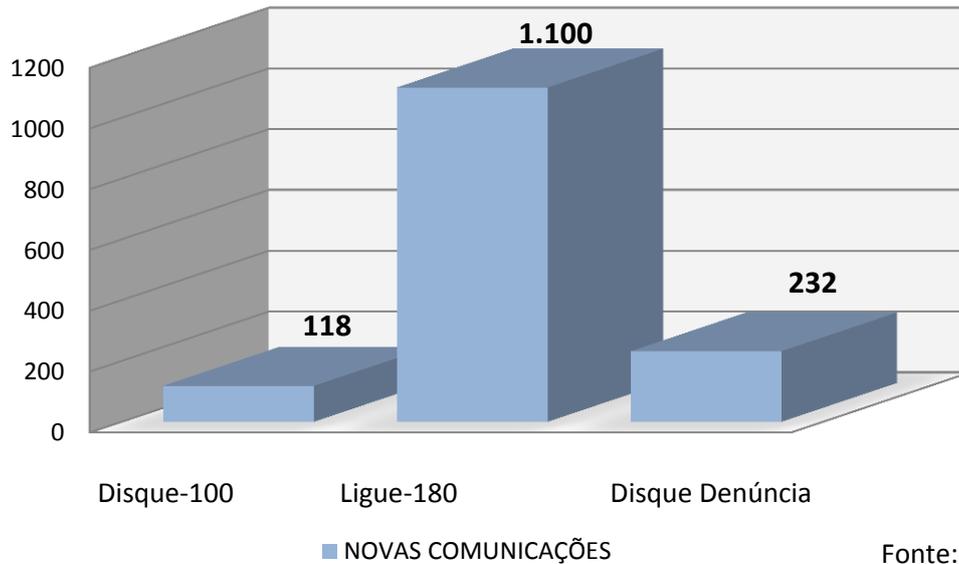
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de agosto de 2016**



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

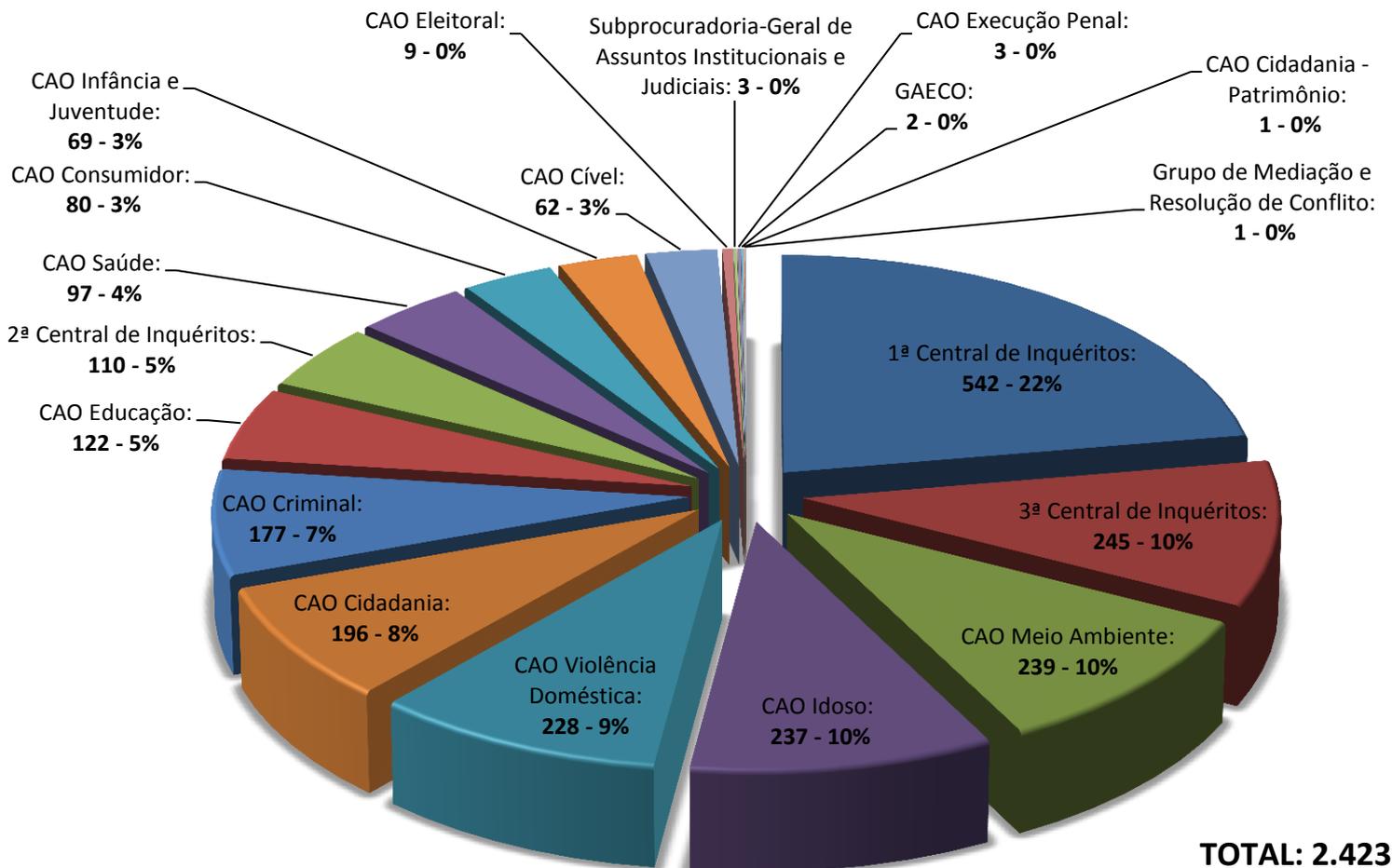


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em agosto de 2016**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

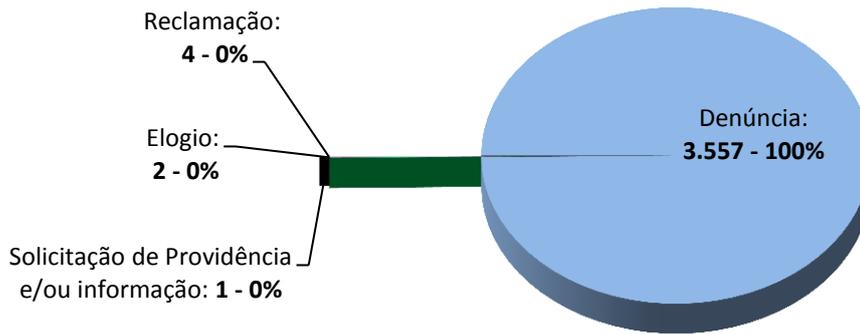
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em agosto de 2016**



TOTAL: 2.423

Fonte: Sistema da Ouvidoria

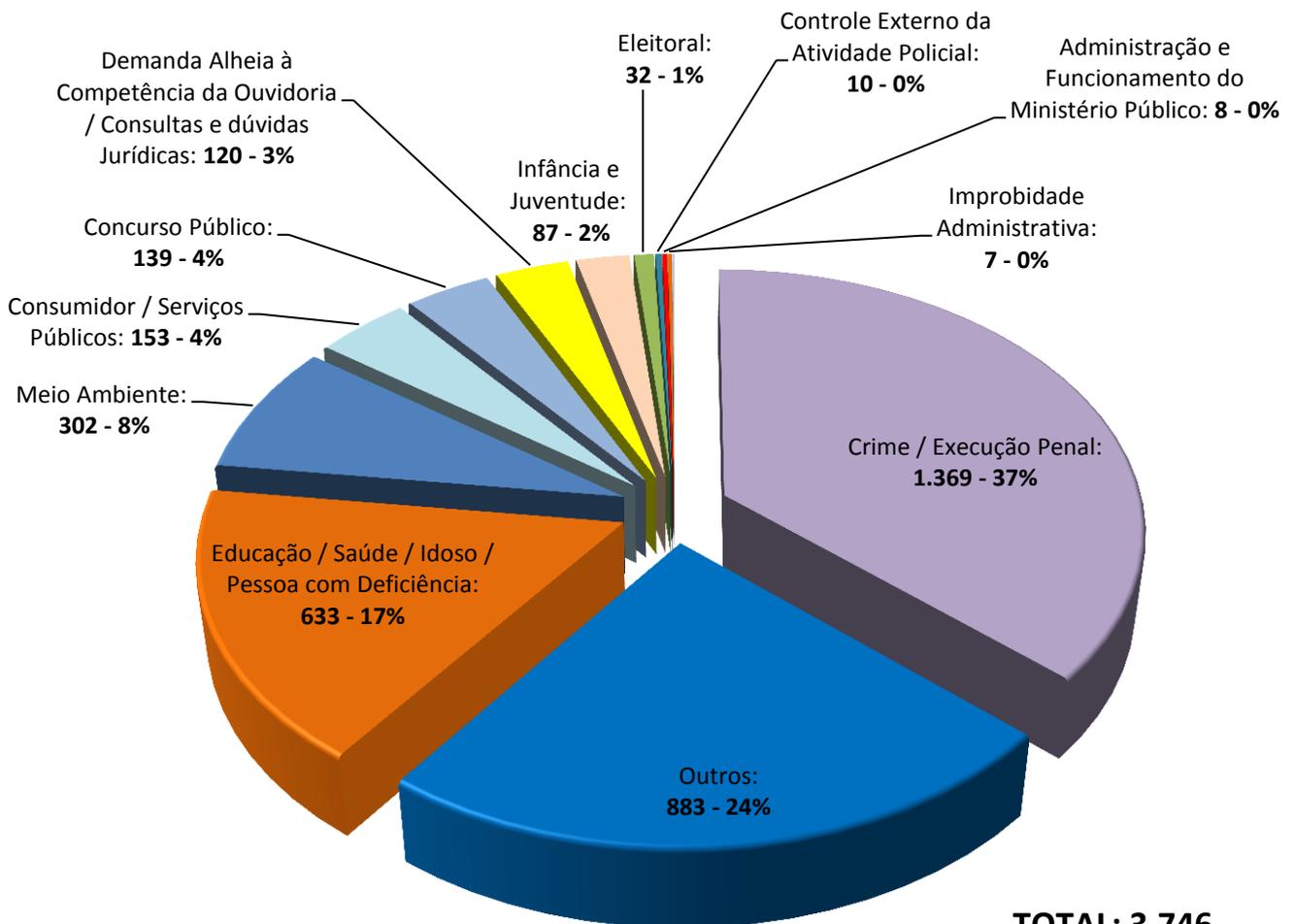
■ Estatística de comunicações por classes em agosto de 2016



TOTAL: 3.564

Fonte: Sistema da Ouvidoria

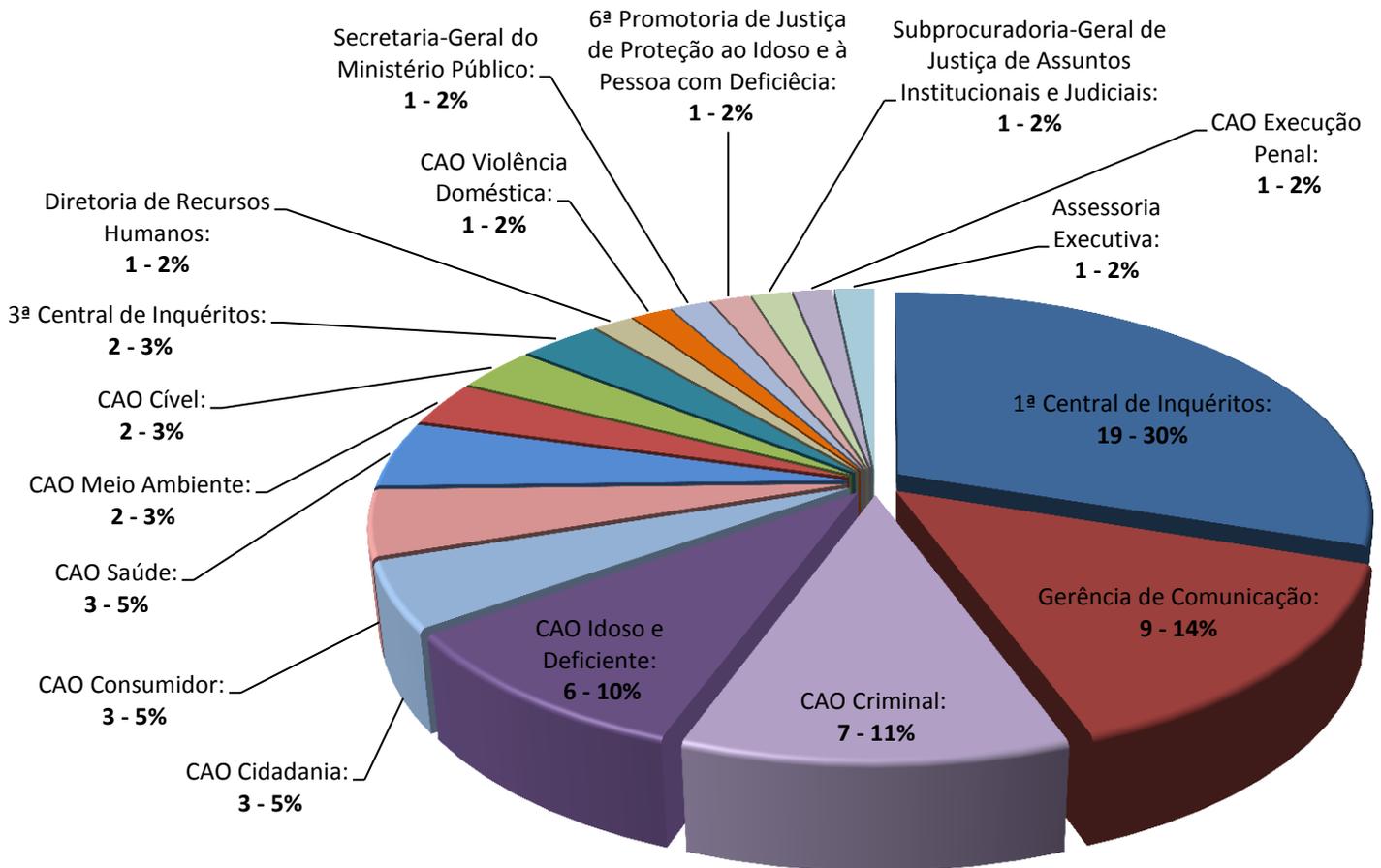
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em agosto de 2016



TOTAL: 3.746

Fonte: Sistema da Ouvidoria

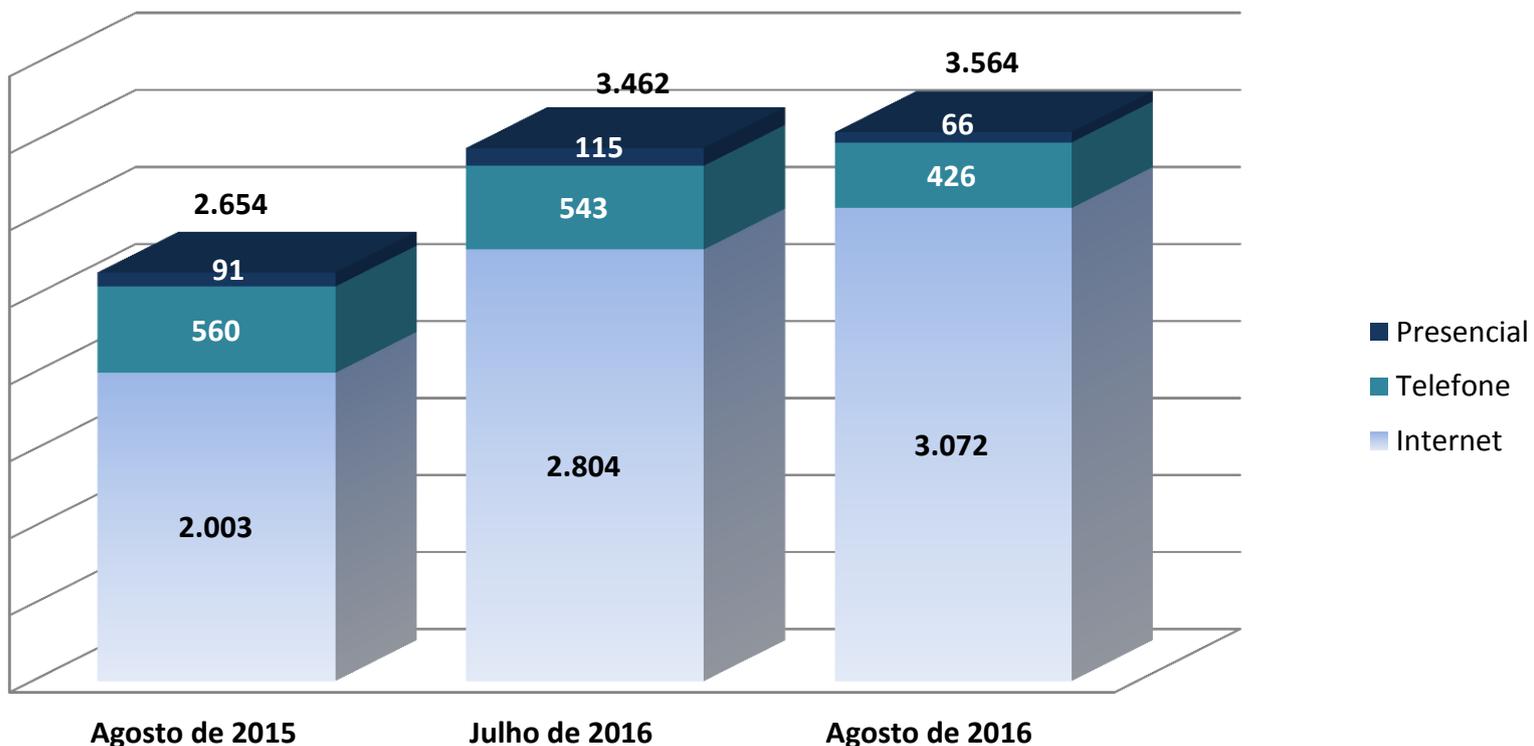
■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em agosto de 2016



TOTAL: 63

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

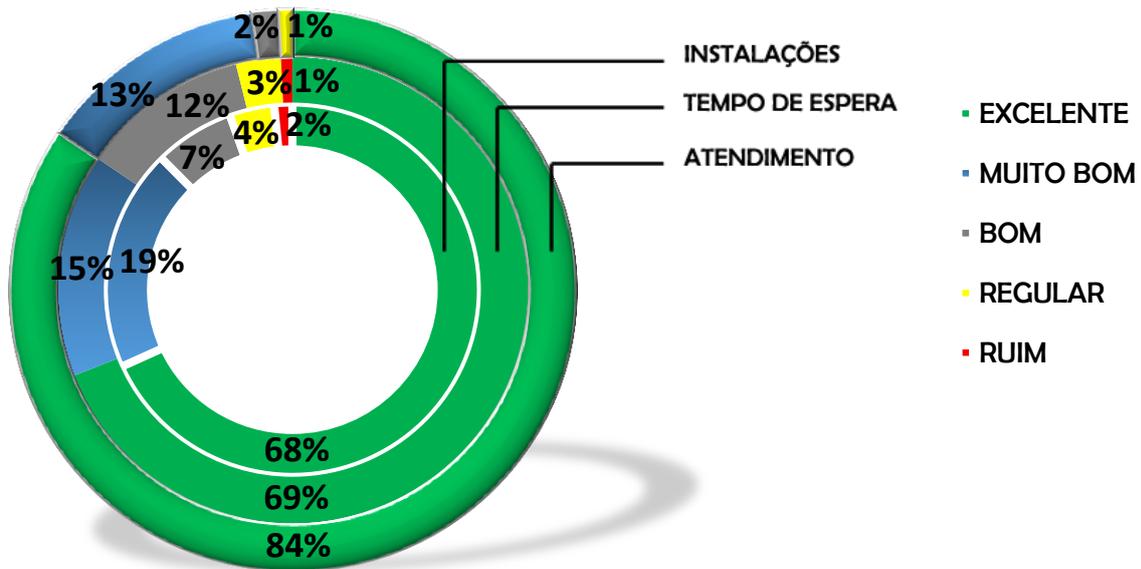
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em agosto de 2016

Em um universo de 157 atendimentos, 127 (81%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	88
MUITO BOM	25
BOM	9
REGULAR	5
RUIM	2

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	89
MUITO BOM	20
BOM	15
REGULAR	4
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	109
MUITO BOM	17
BOM	2
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria