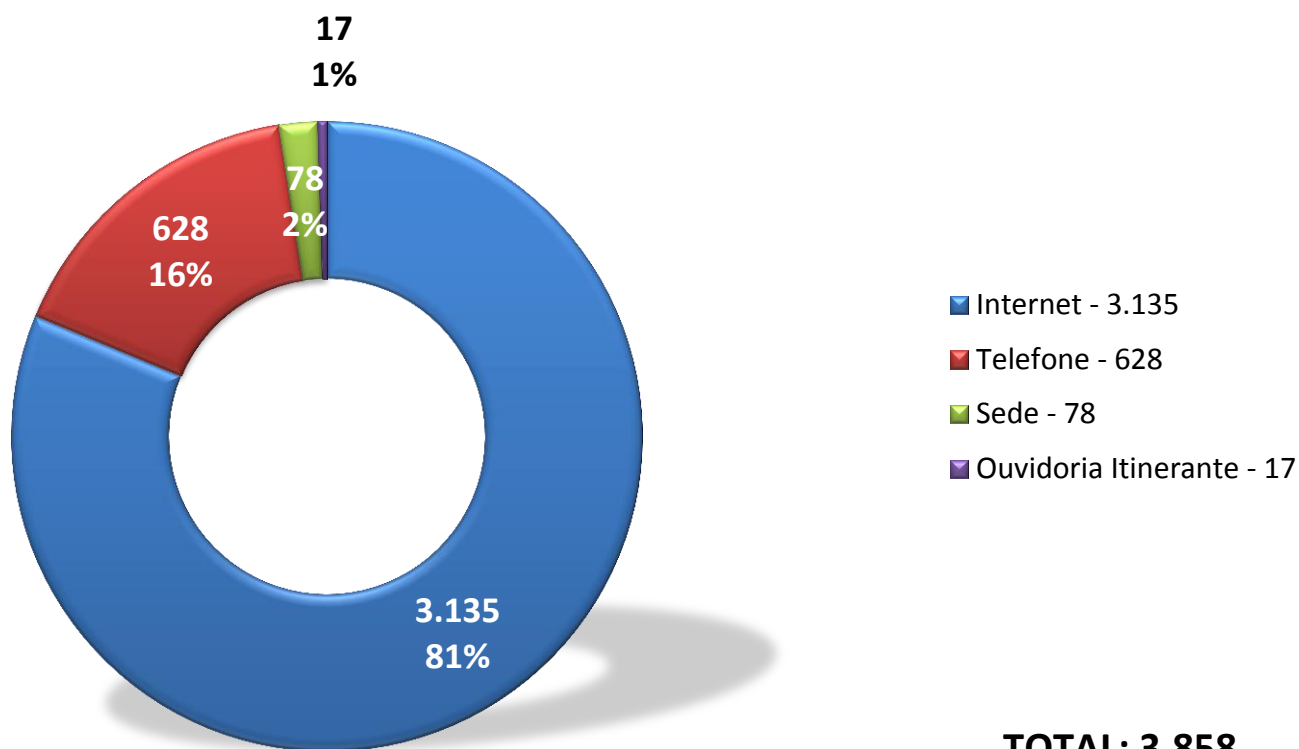


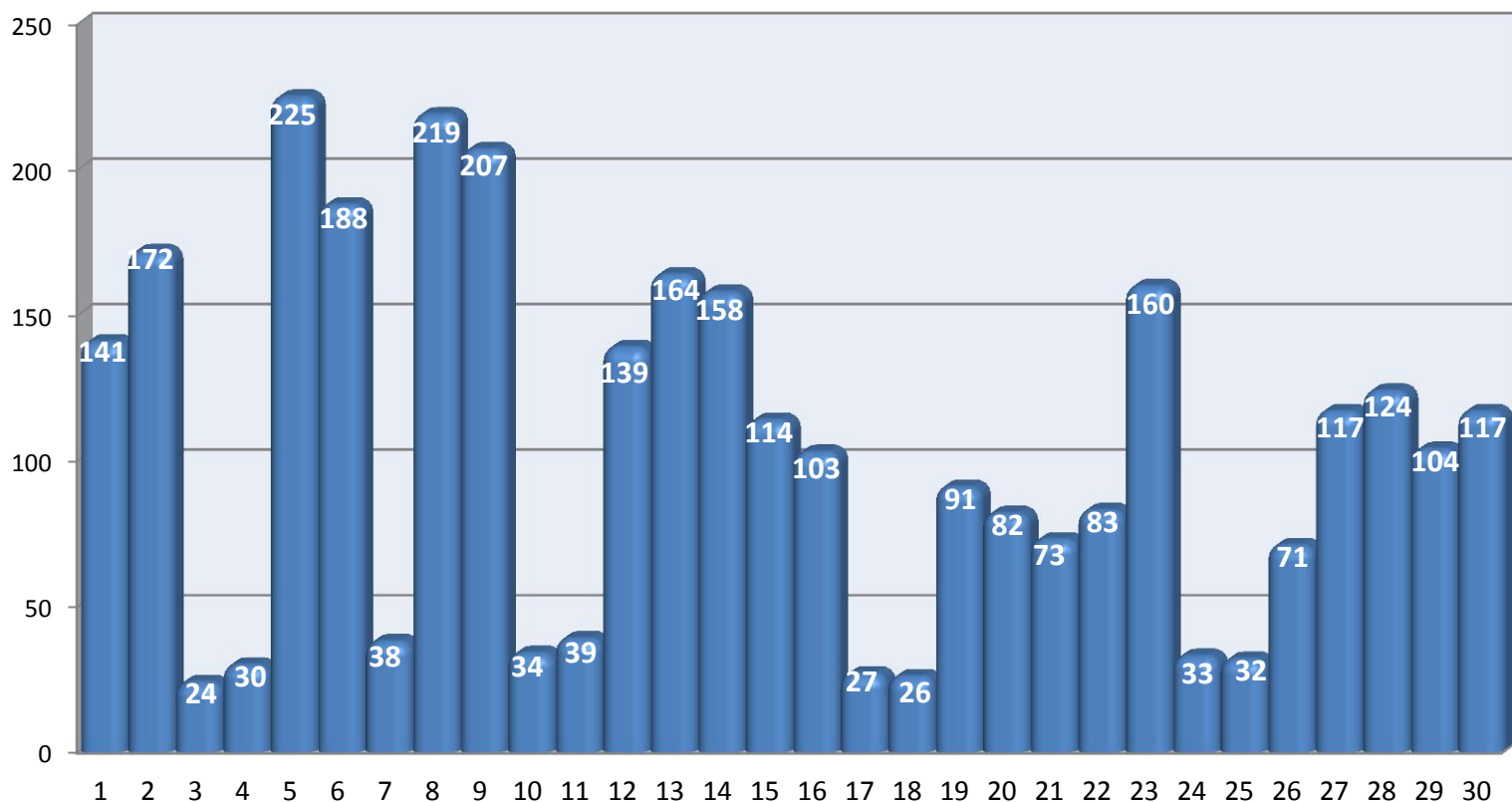
■ **Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em setembro de 2016**



TOTAL: 3.858

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Total: **3.135**

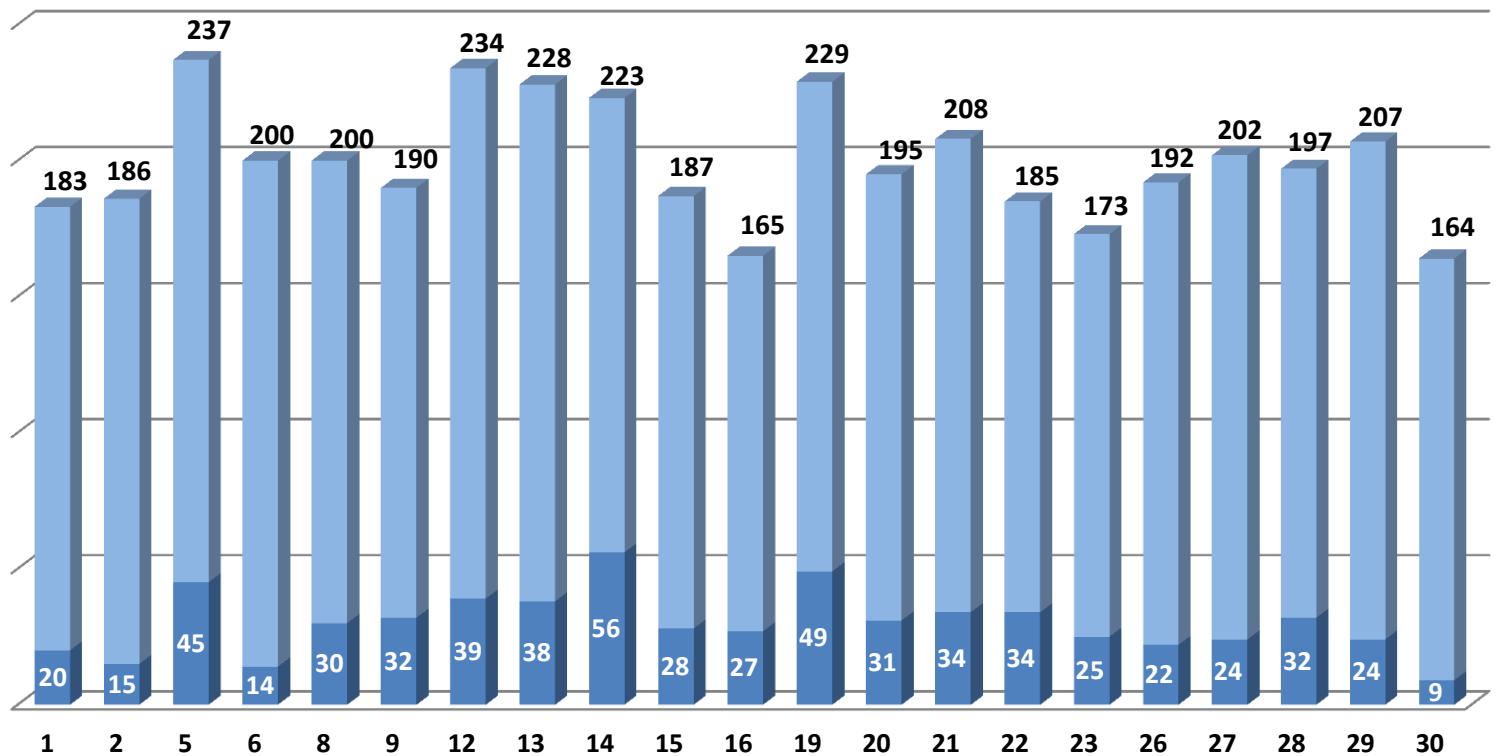
Média Diária: **≈ 104**

■ **COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em setembro de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **4.185**

Média Diária: **≈ 199**

Dias Úteis: **21**

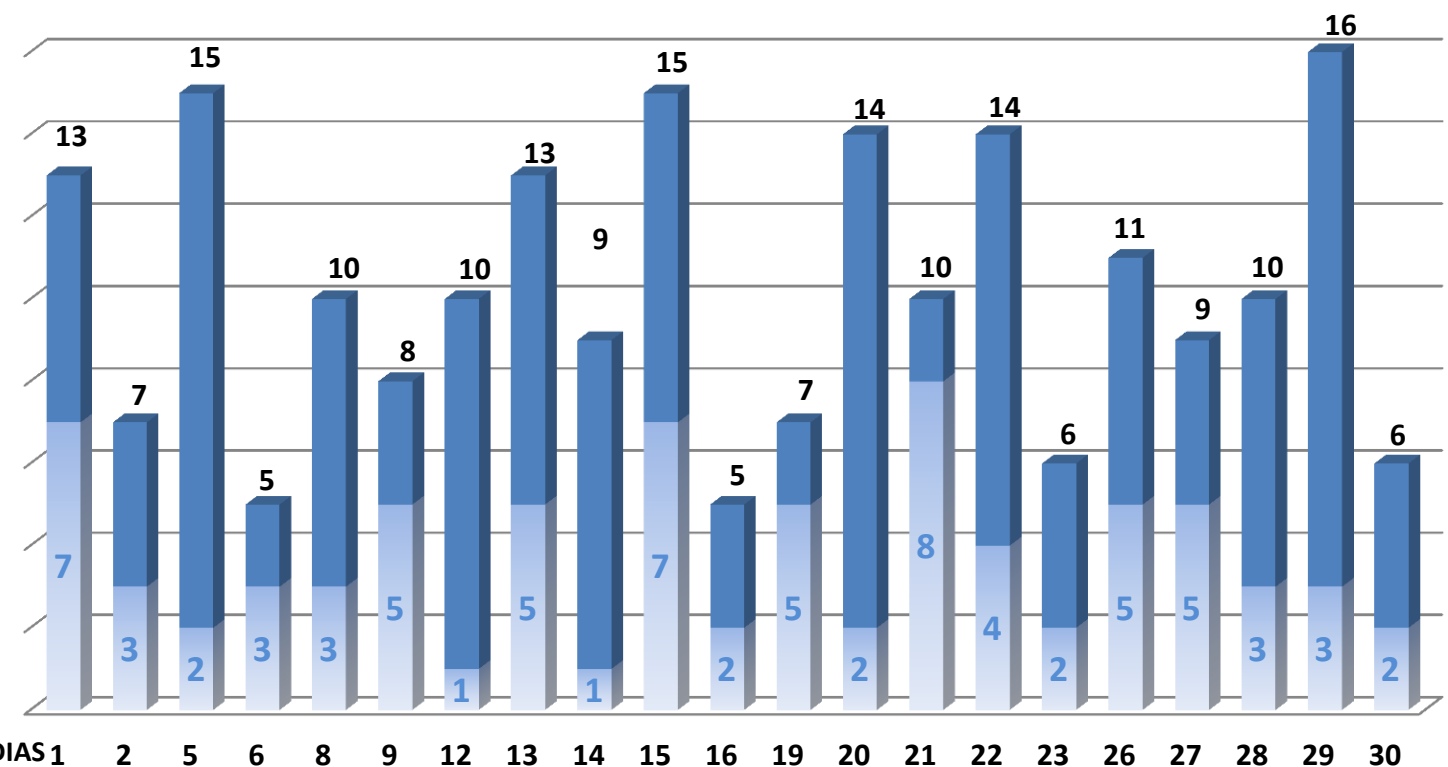
Total de Comunicações: **628**

Média Diária: **≈ 30**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **213**

Média Diária: **≈ 10**

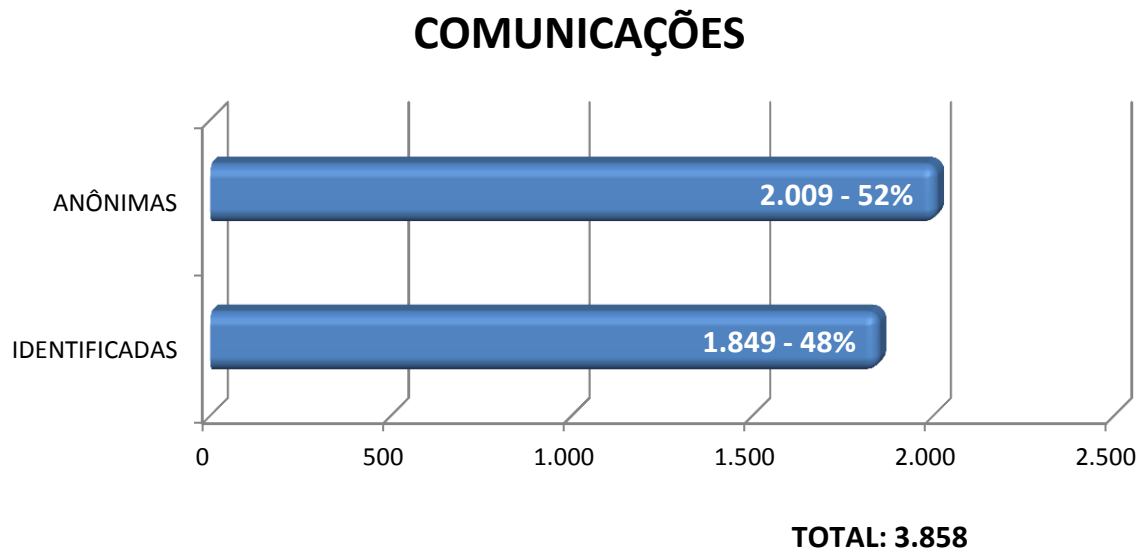
Dias Úteis: **21**

Total de Comunicações: **78**

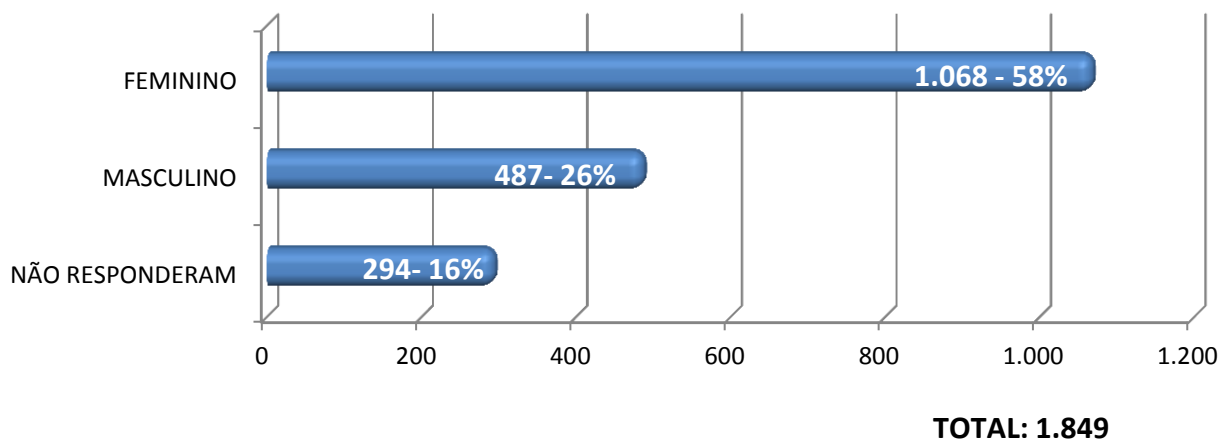
Média Diária: **≈ 4**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

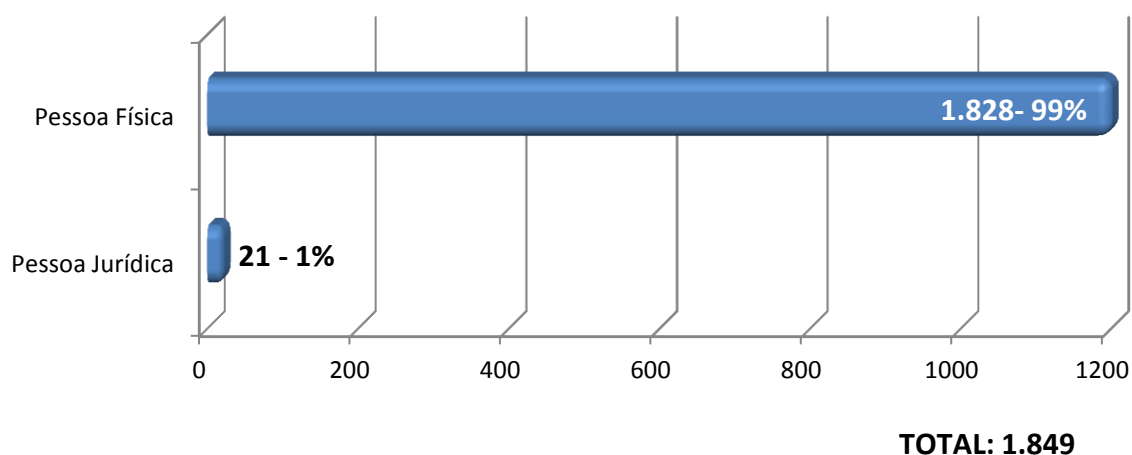
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de setembro de 2016**



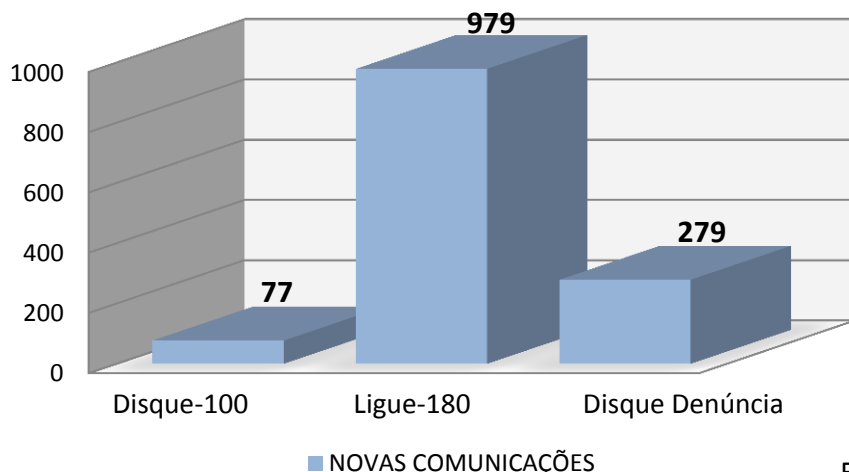
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de setembro de 2016**



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

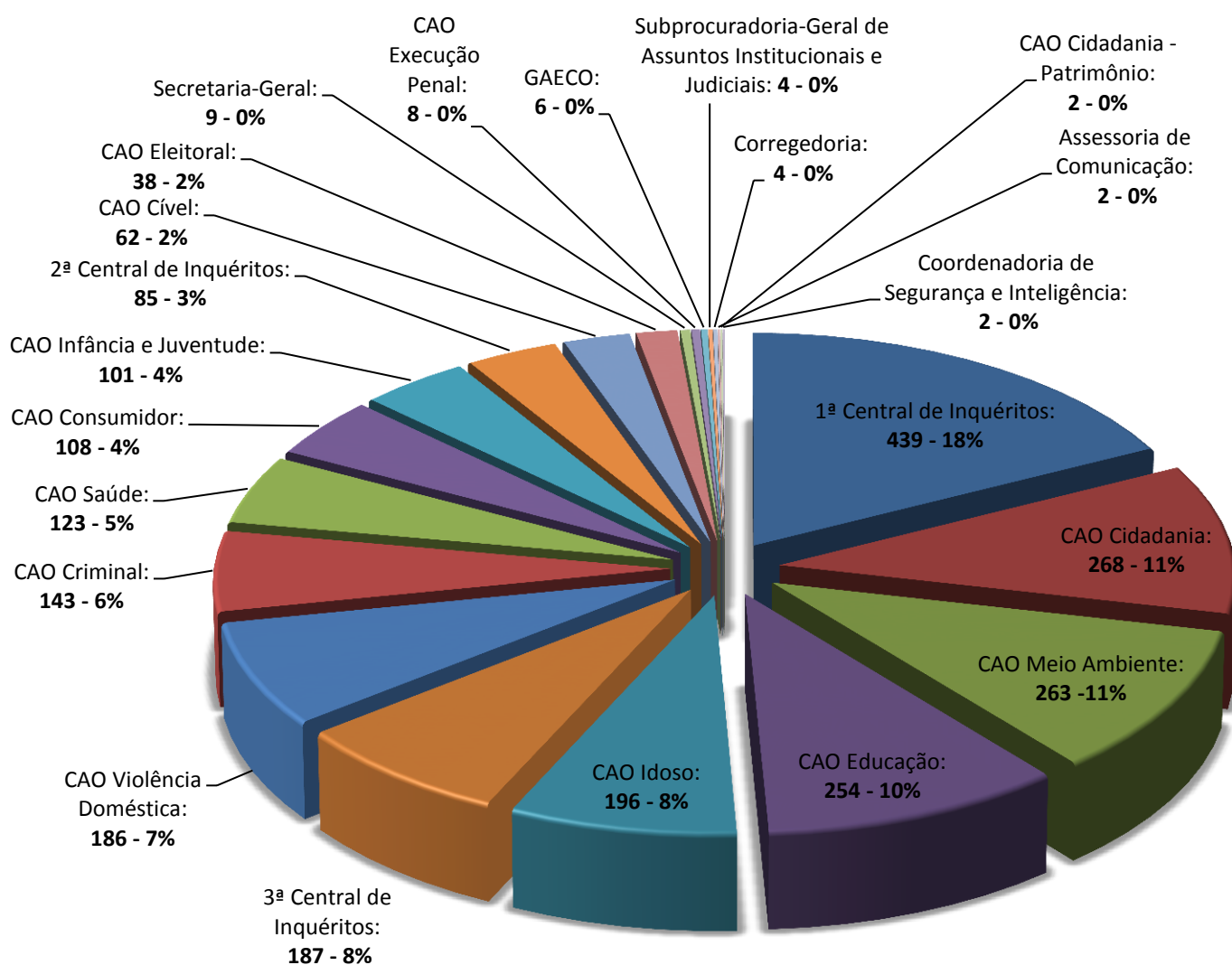


■ Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em setembro de 2016



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

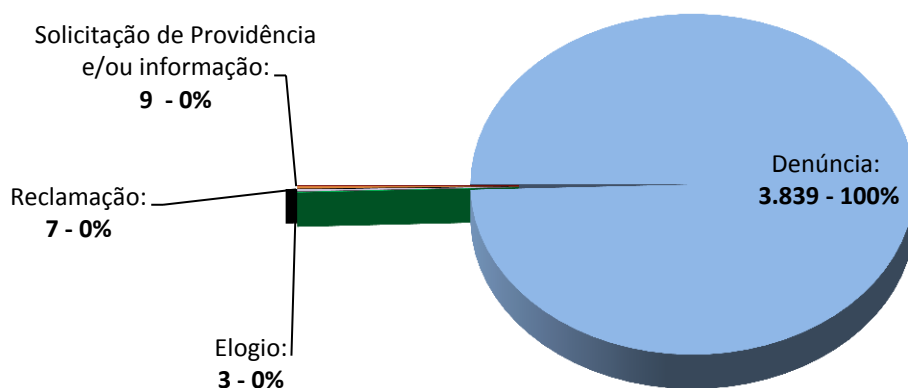
■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em setembro de 2016



TOTAL: 2.486

Fonte: Sistema da Ouvidoria

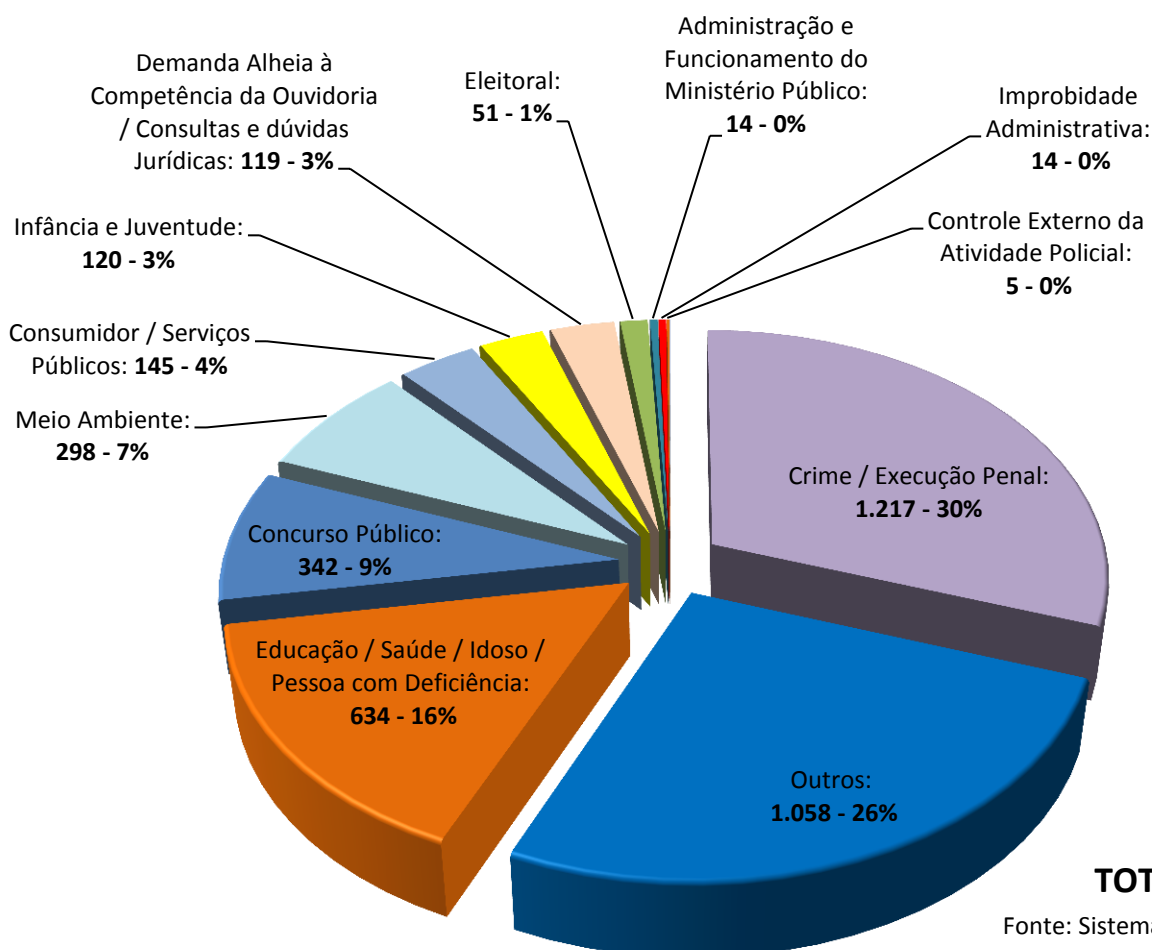
■ Estatística de comunicações por classes em setembro de 2016



TOTAL: 3.858

Fonte: Sistema da Ouvidoria

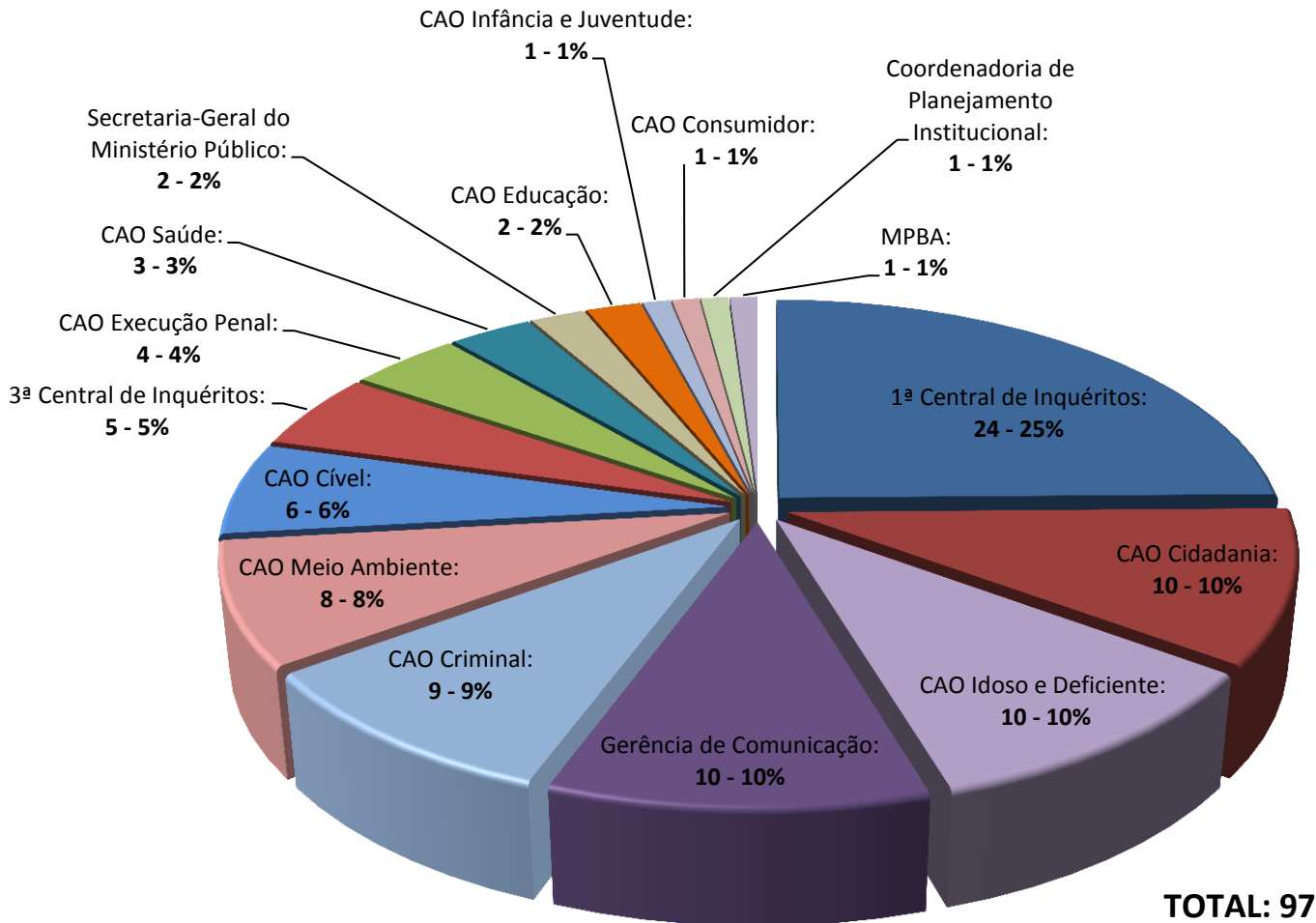
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em setembro de 2016



TOTAL: 4.018

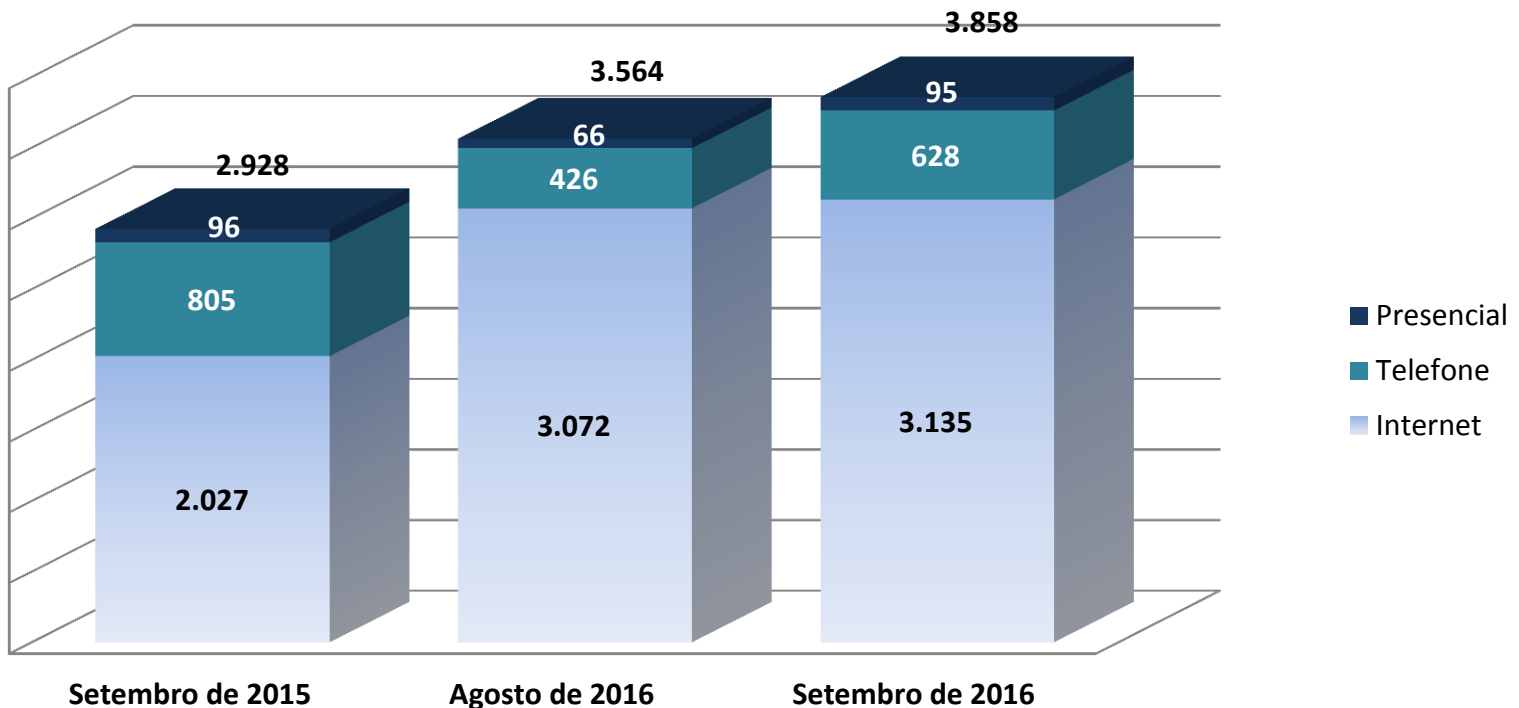
Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

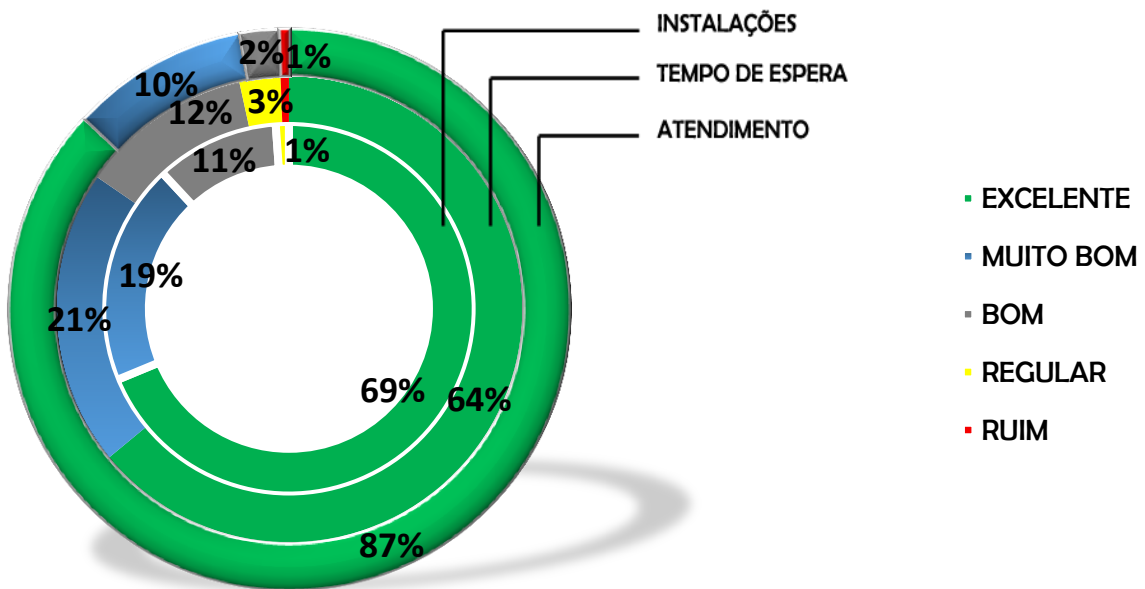
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em setembro de 2016

Em um universo de 206 atendimentos, 176 (85%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	121
MUITO BOM	34
BOM	19
REGULAR	2
RUIM	0

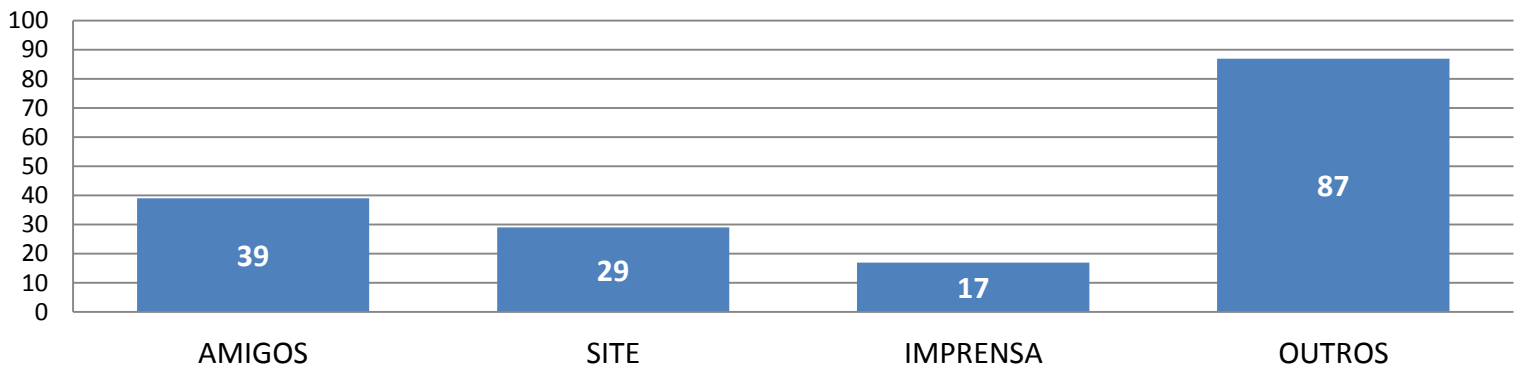
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	112
MUITO BOM	36
BOM	21
REGULAR	5
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	153
MUITO BOM	18
BOM	4
REGULAR	0
RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria