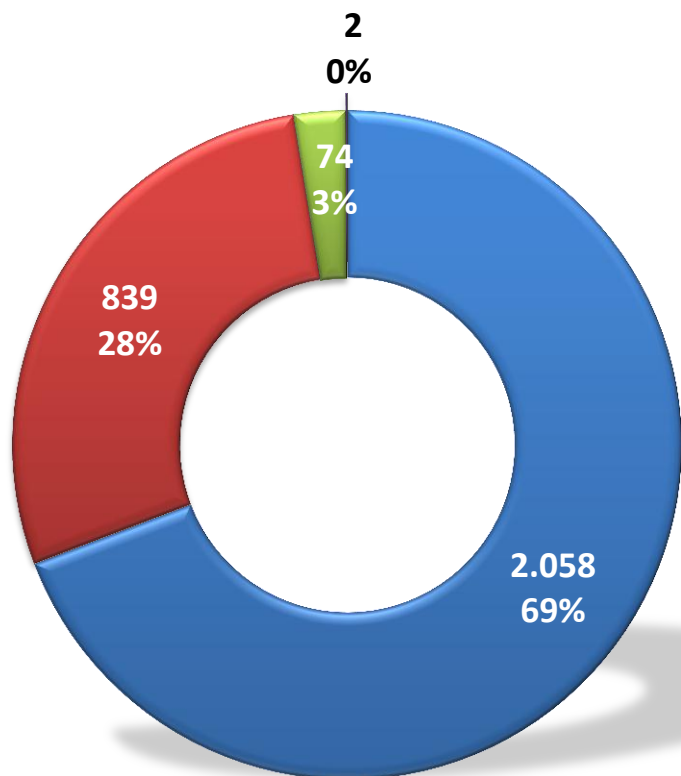


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em outubro de 2015

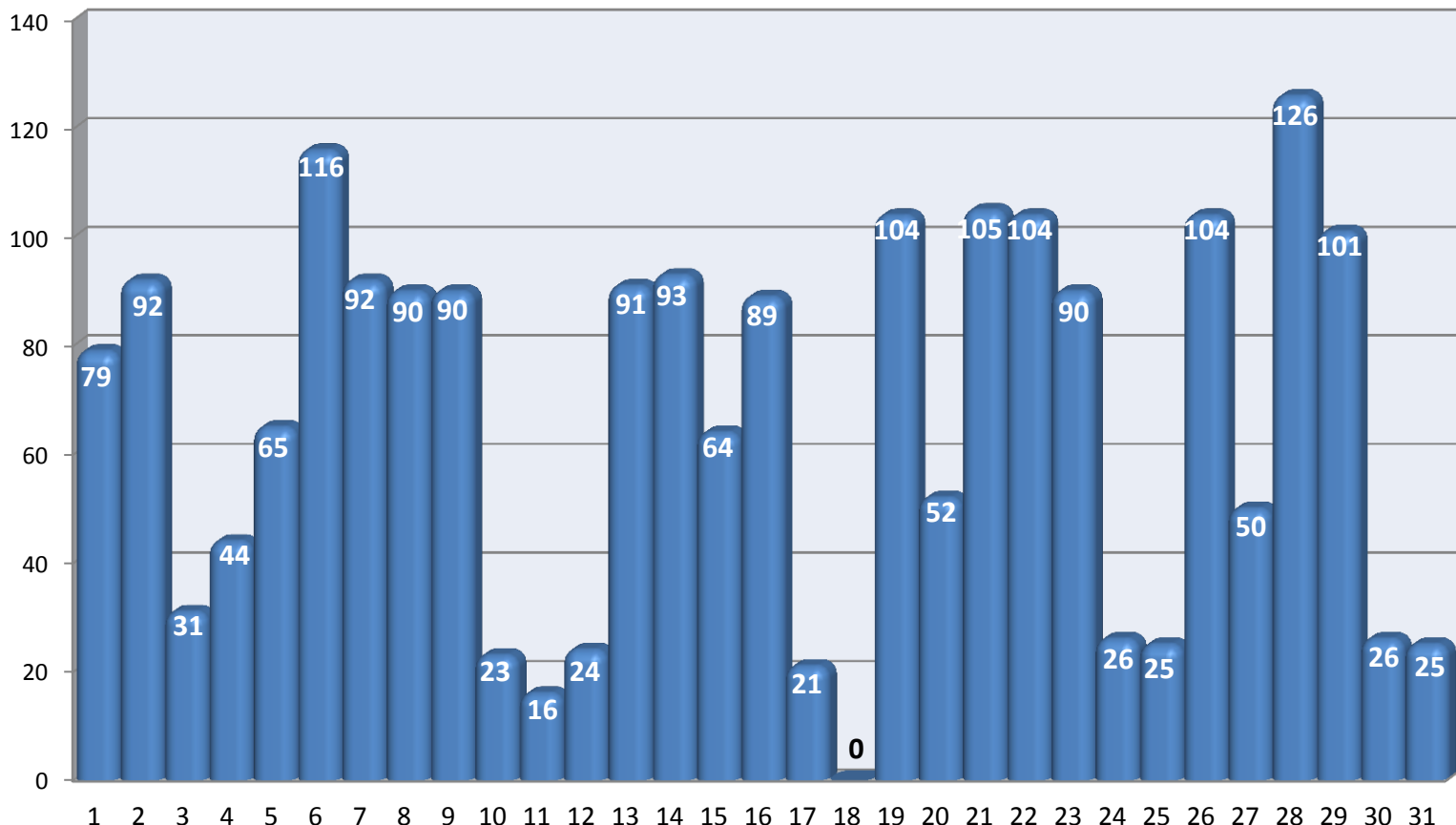


- Internet - 2.058
- Telefone - 839
- Sede - 74
- Ouvidoria Itinerante - 2

**TOTAL: 2.973**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em outubro de 2015



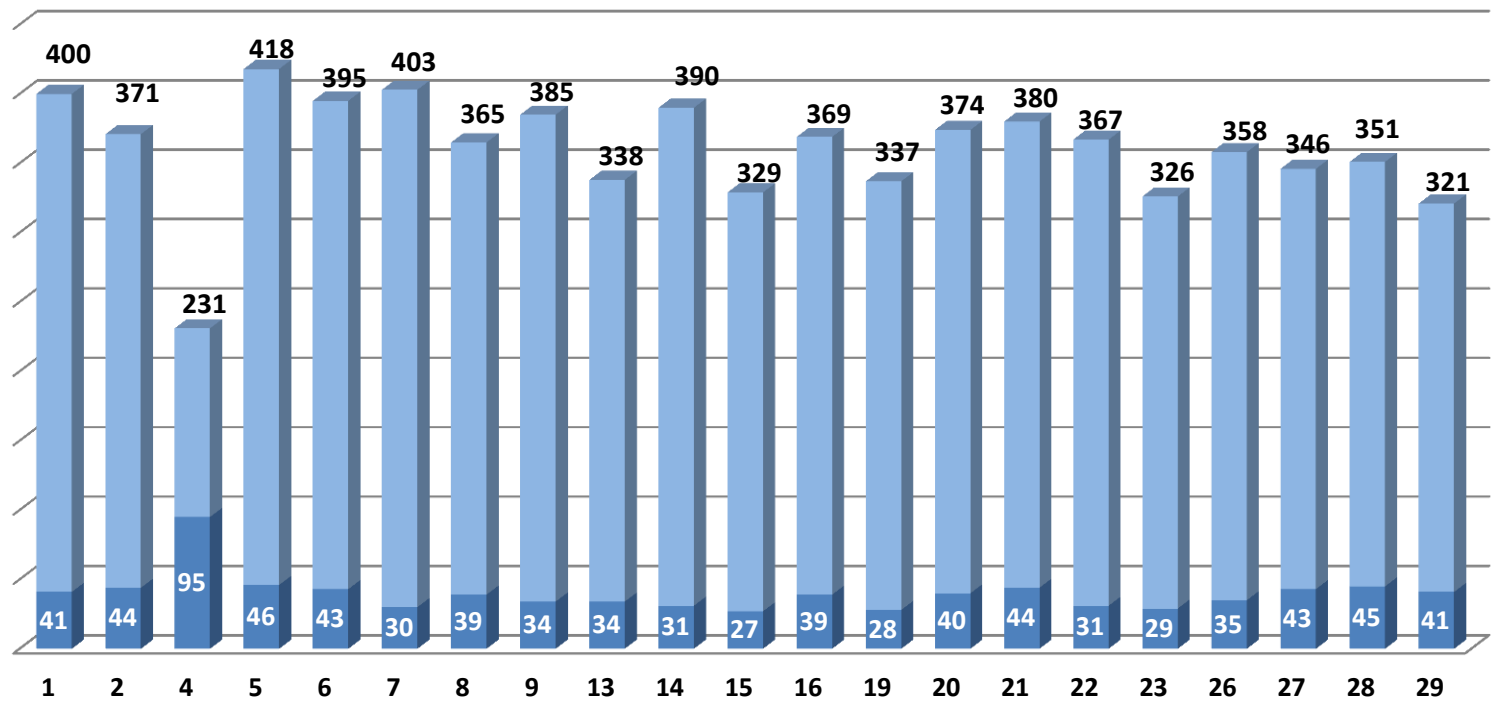
Total: **2.058**  
Média Diária: **≈ 66**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em outubro de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: **7.554**

Média Diária: **≈ 360**

Dias Úteis: **21**

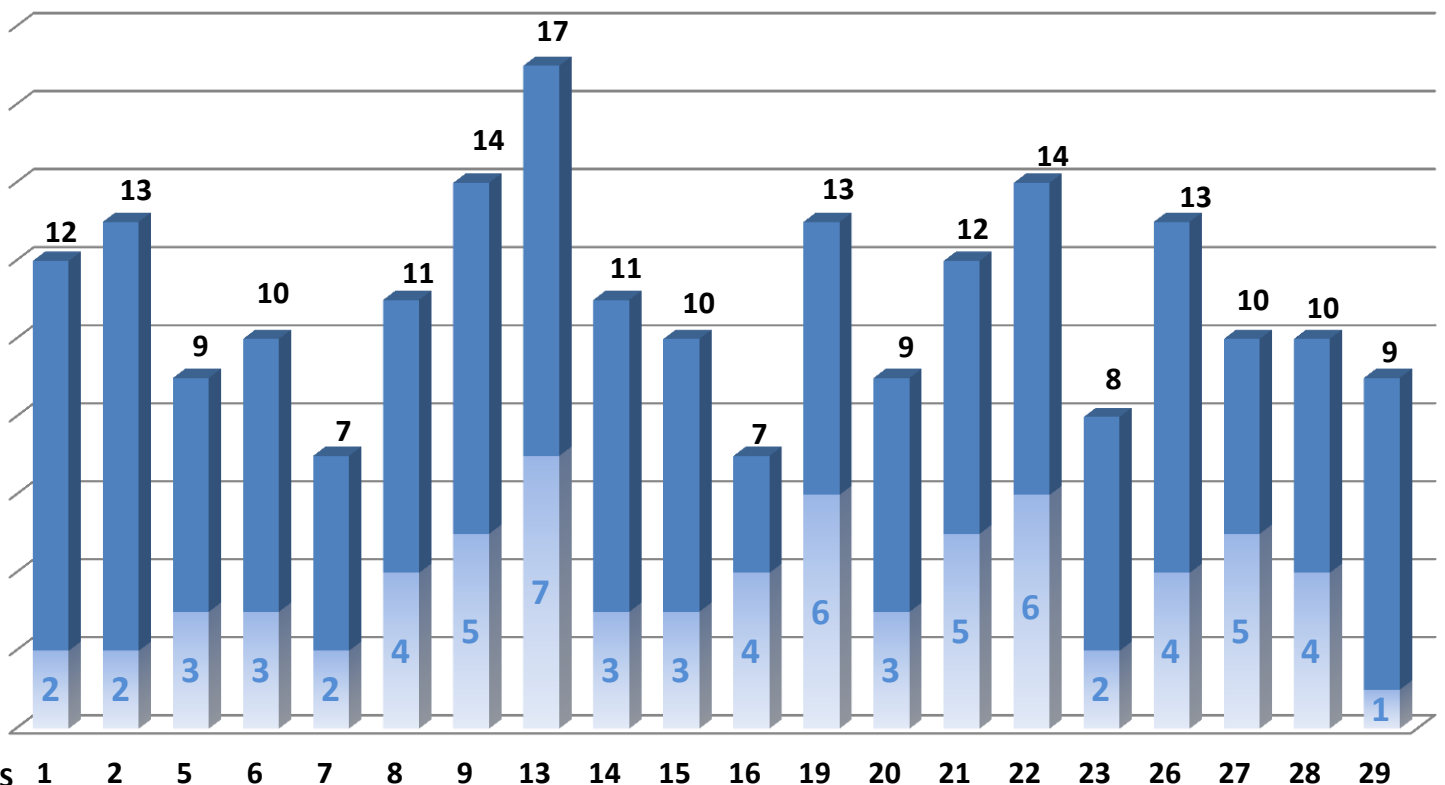
Total de Comunicações: **839**

Média Diária: **≈ 40**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

## ■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em outubro de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **219**

Média Diária: **≈ 11**

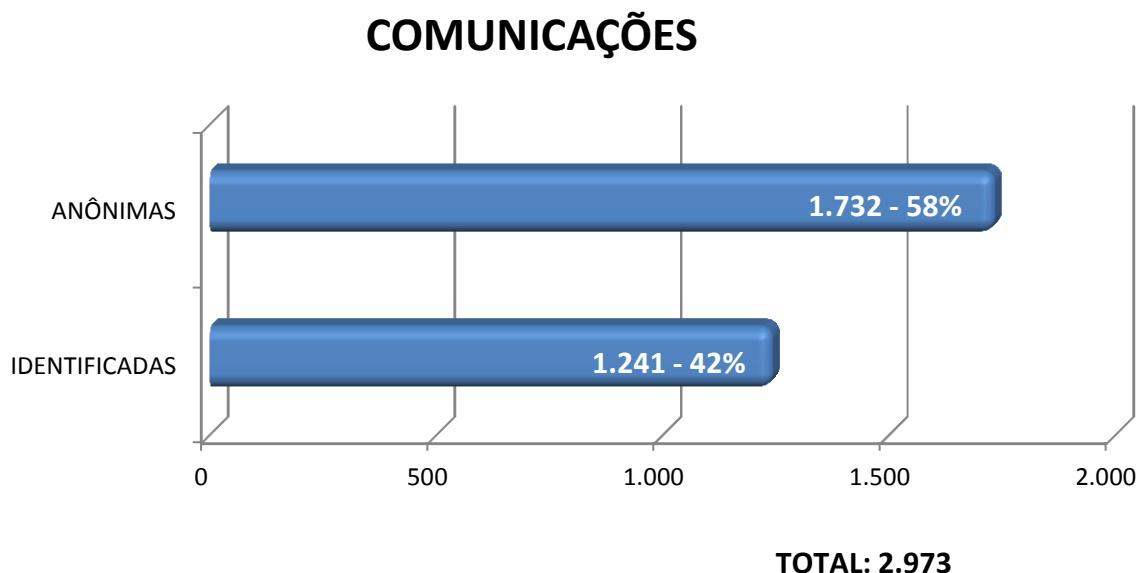
Dias Úteis: **20**

Total de Comunicações: **74**

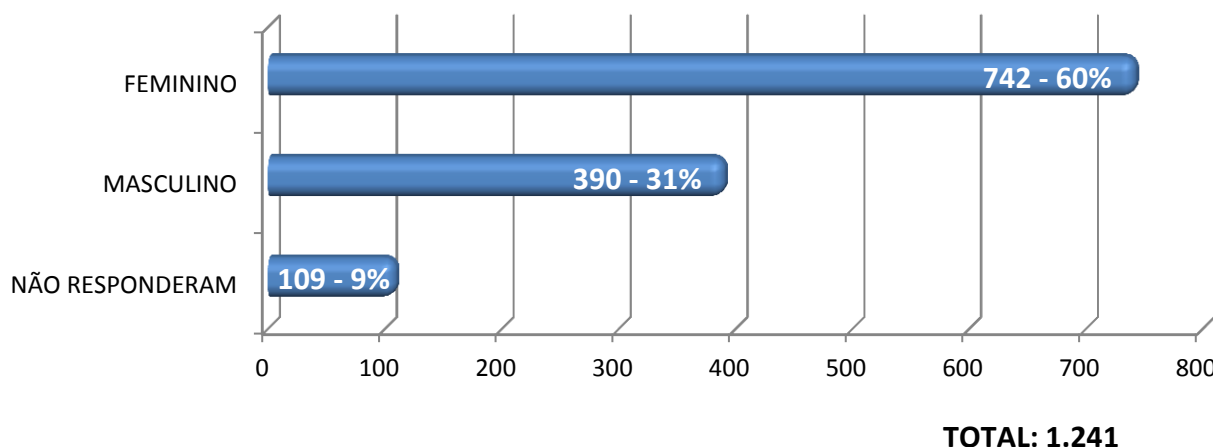
Média Diária: **≈ 4**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

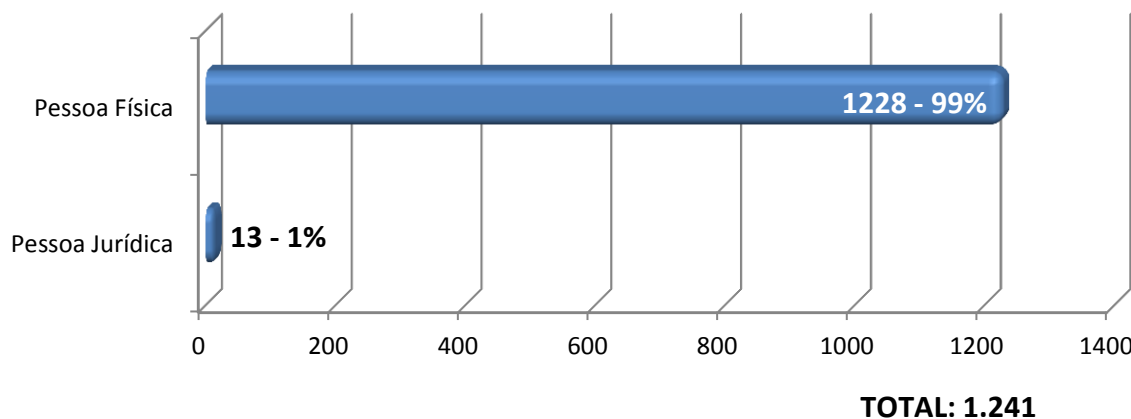
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de outubro de 2015**



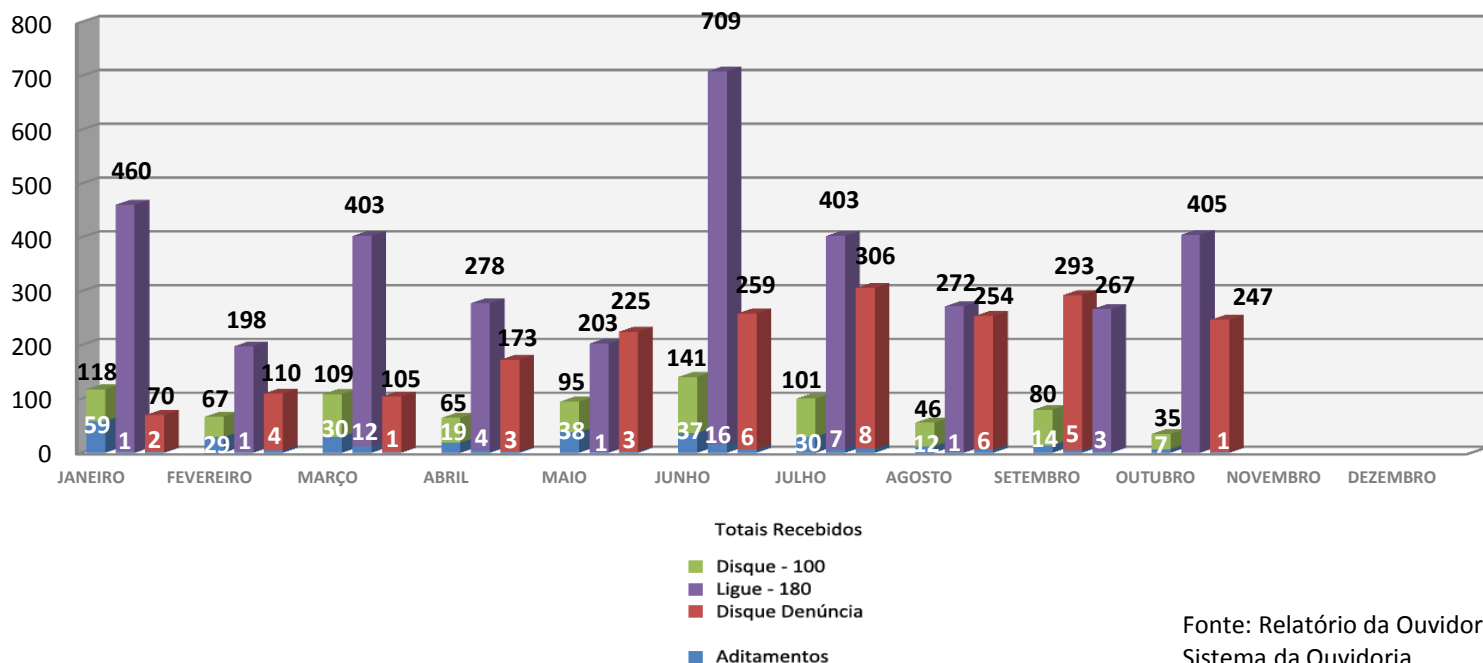
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de outubro de 2015**



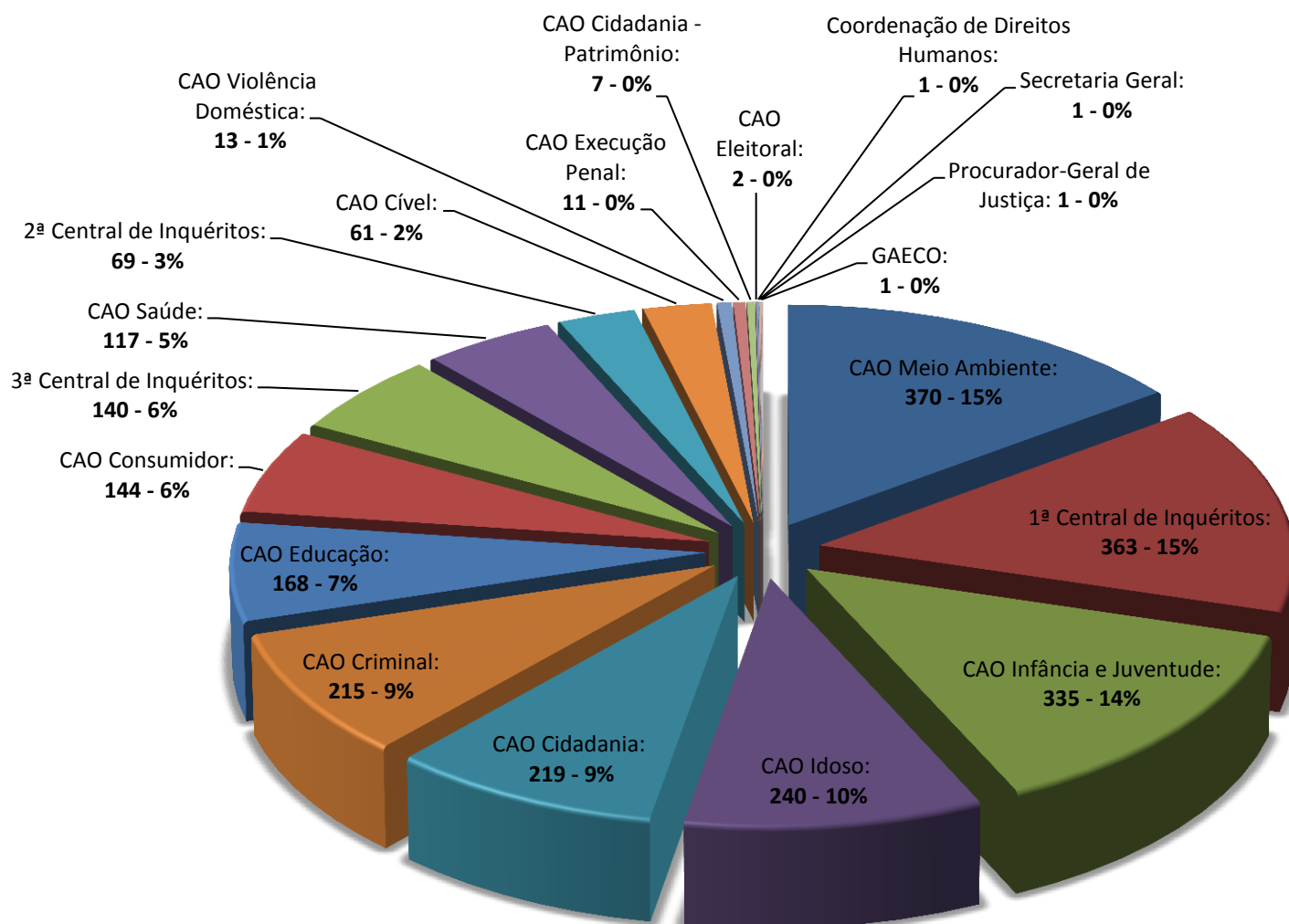
- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de outubro de 2015**



## Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia até outubro de 2015



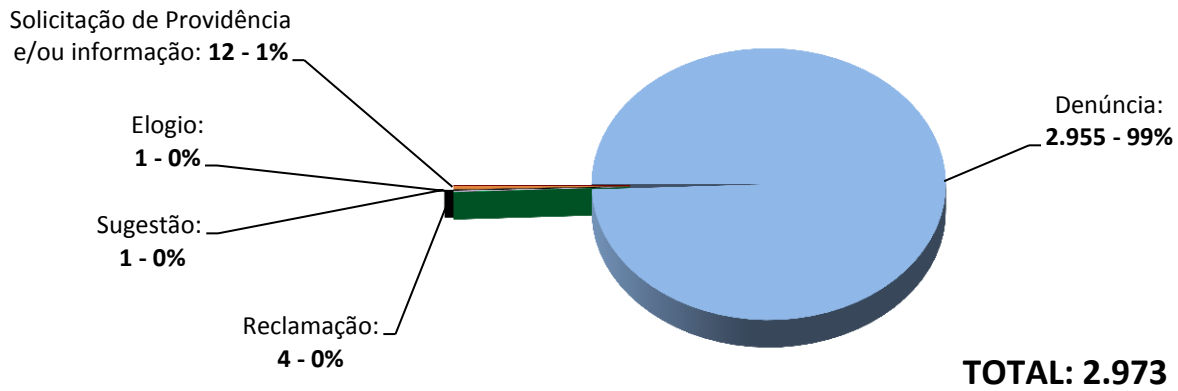
## Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em outubro de 2015



**TOTAL: 2.478**

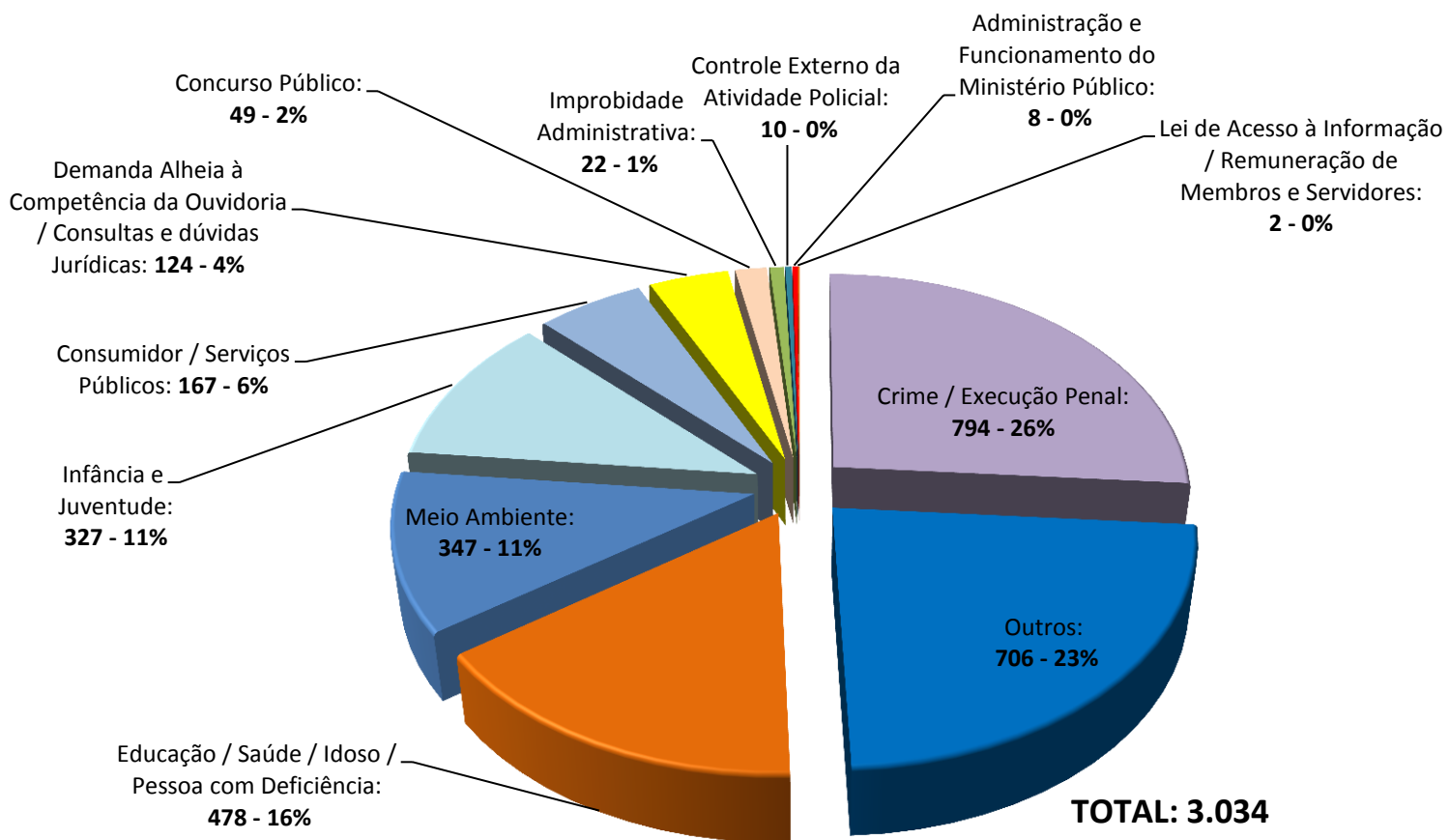
Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de comunicações por classes em outubro de 2015



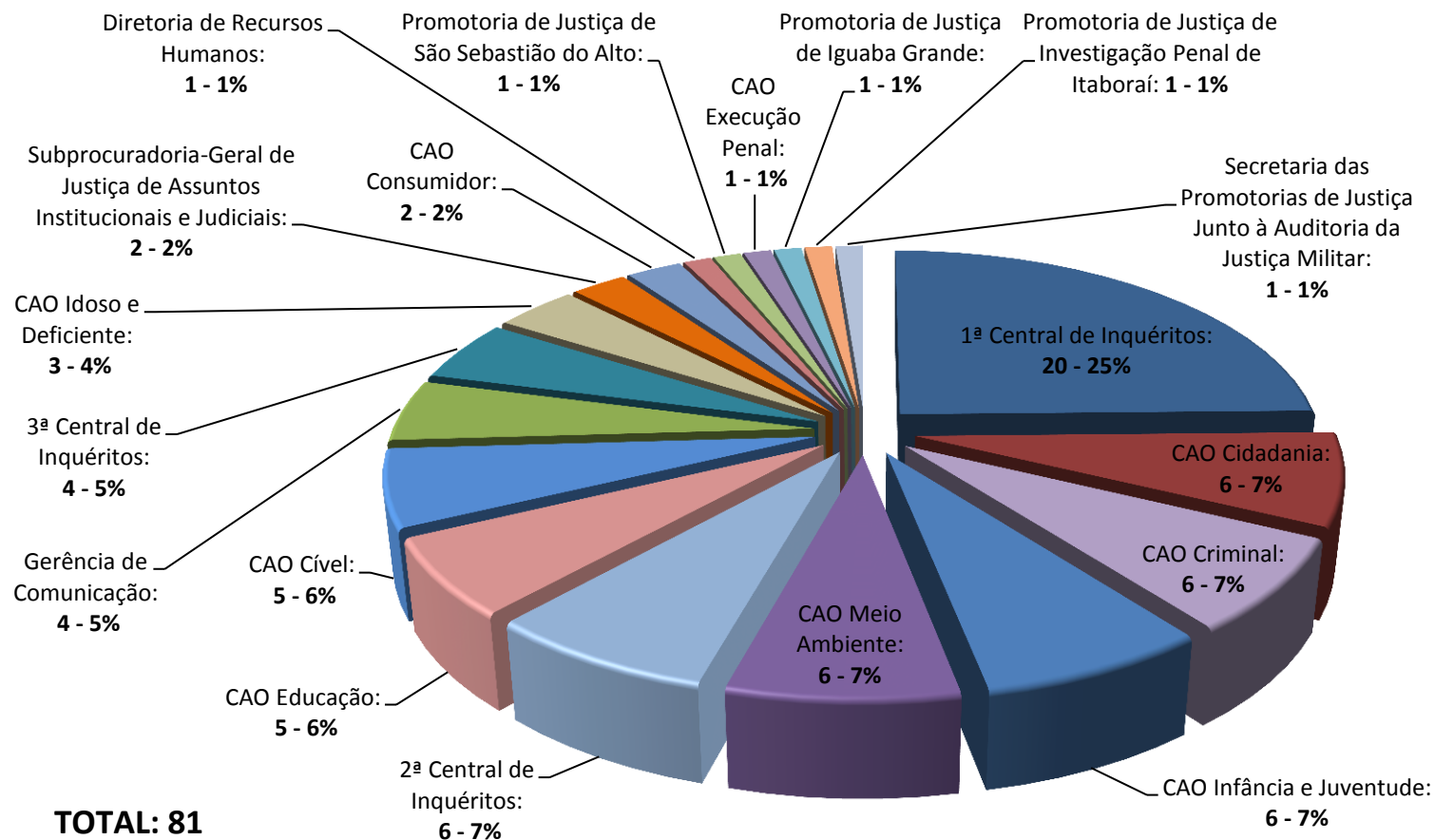
Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em outubro de 2015



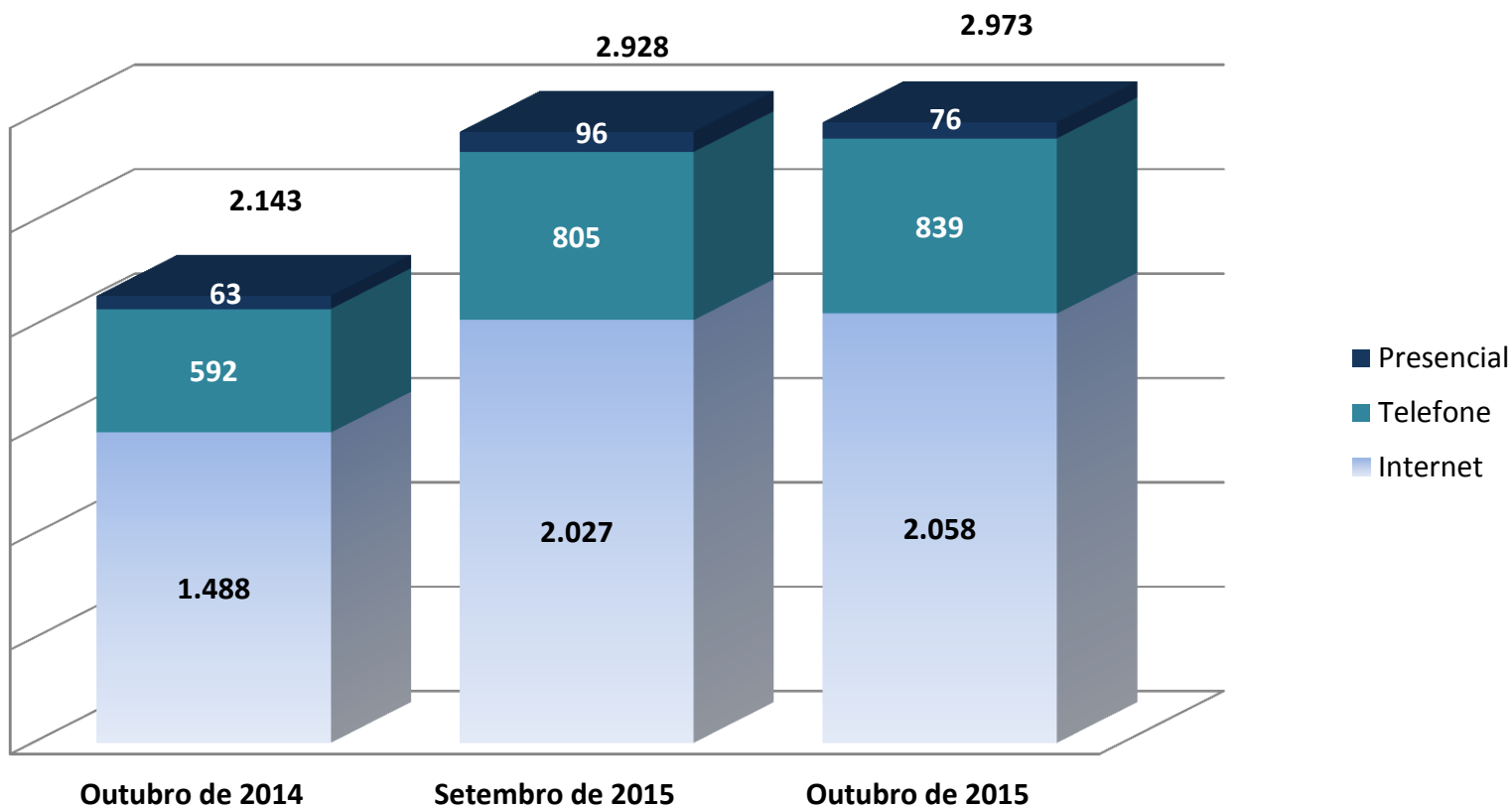
Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em outubro de 2015



Fonte: Relatório da Ouvidoria

## ■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2014

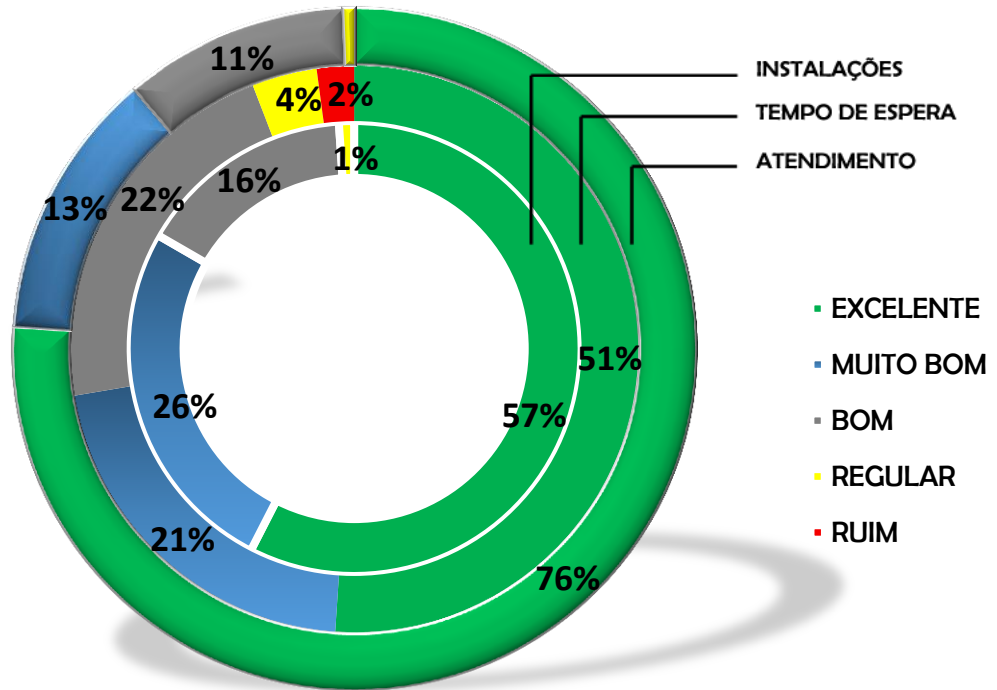


Fonte: Sistema da Ouvidoria

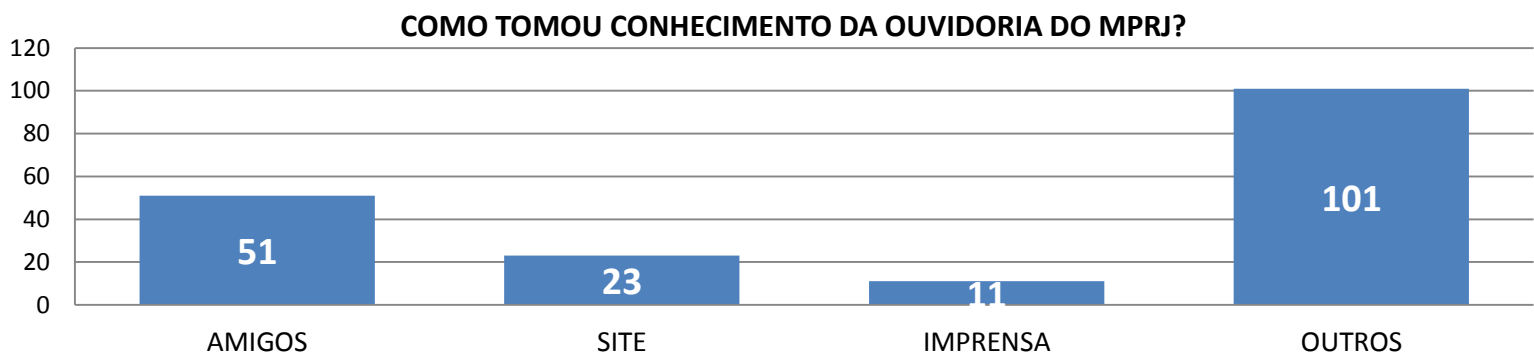
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em outubro de 2015

Em um universo de 219 atendimentos, 189 (86%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA	COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	107	EXCELENTE	96	EXCELENTE	143
MUITO BOM	48	MUITO BOM	40	MUITO BOM	24
BOM	29	BOM	41	BOM	20
REGULAR	2	REGULAR	7	REGULAR	1
RUIM	0	RUIM	4	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Fonte: Relatório da Ouvidoria