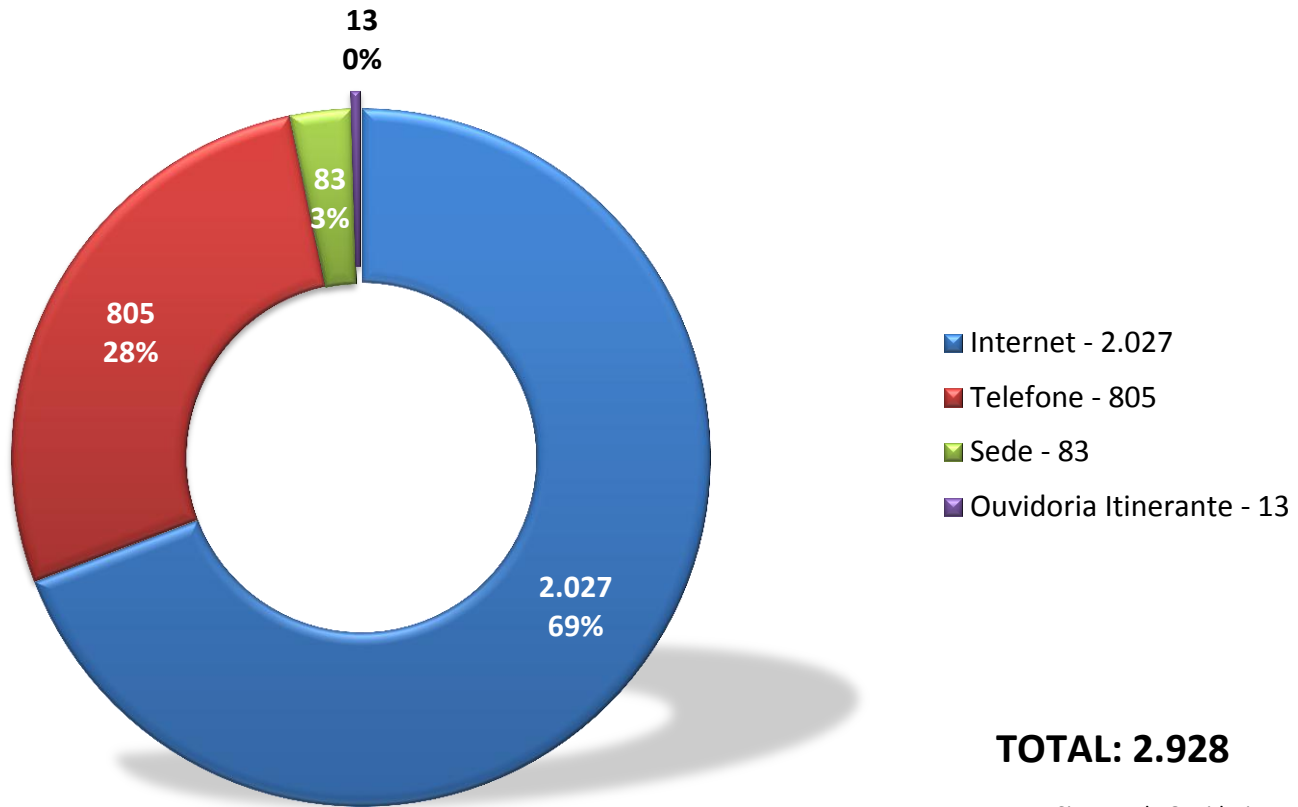
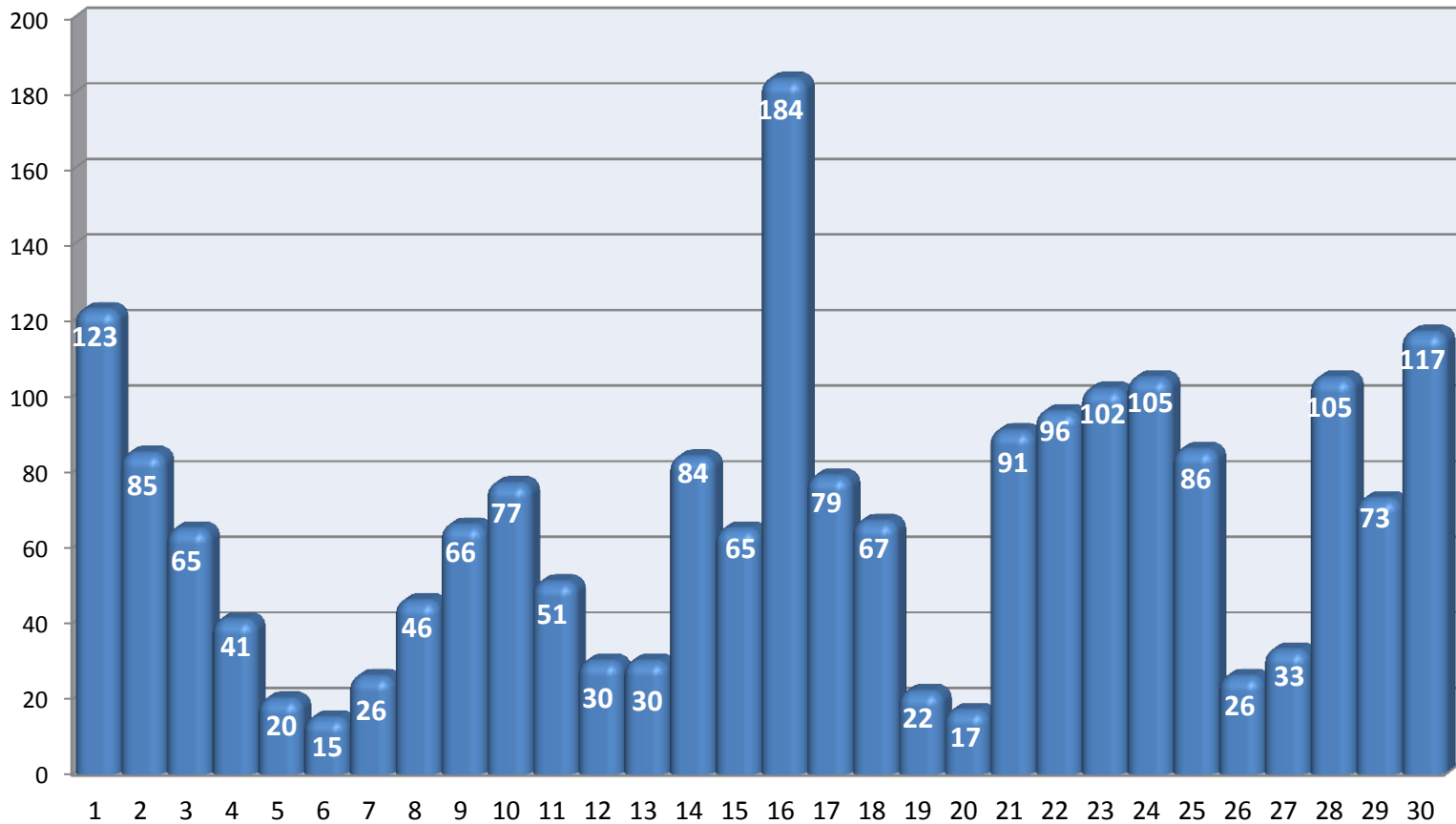


■ **Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em setembro de 2015**



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



Total: **2.027**

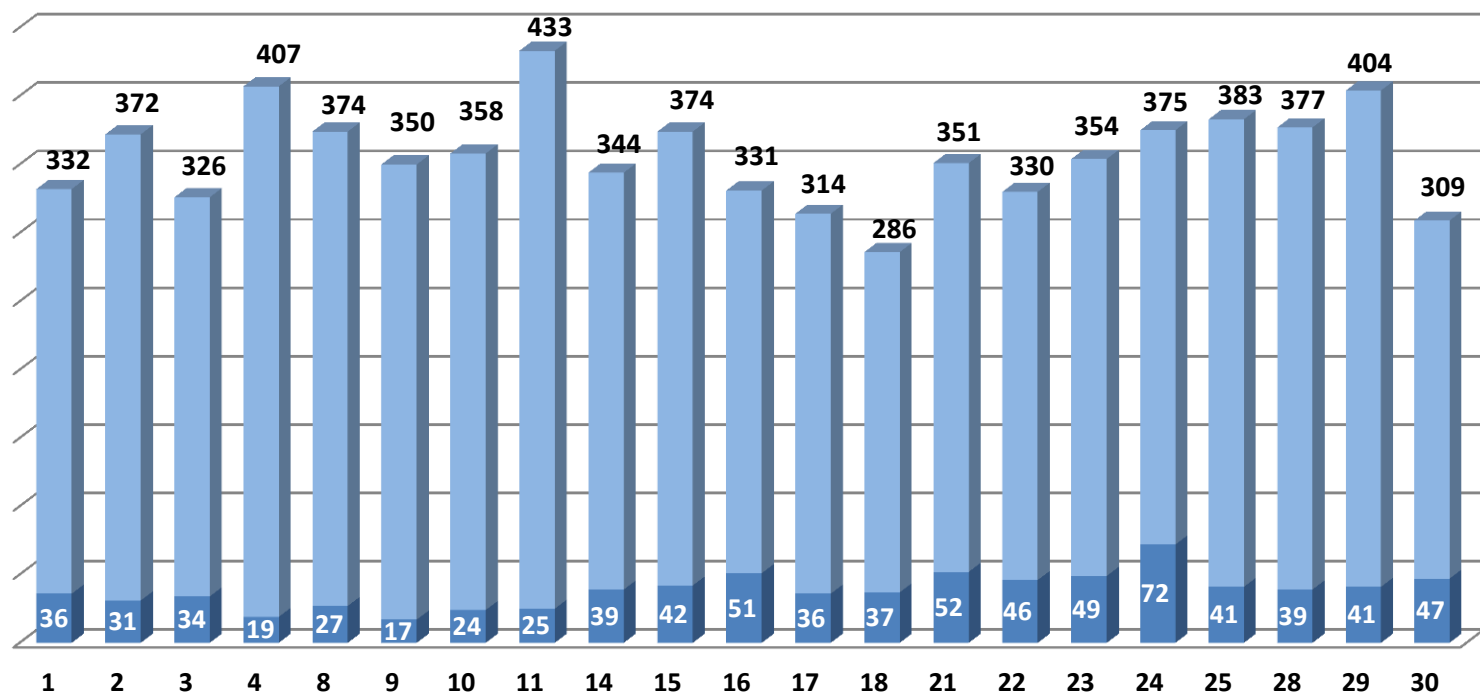
Média Diária: **≈ 68**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em setembro de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: **7.484**

Média Diária: **≈ 394**

Dias Úteis: **19**

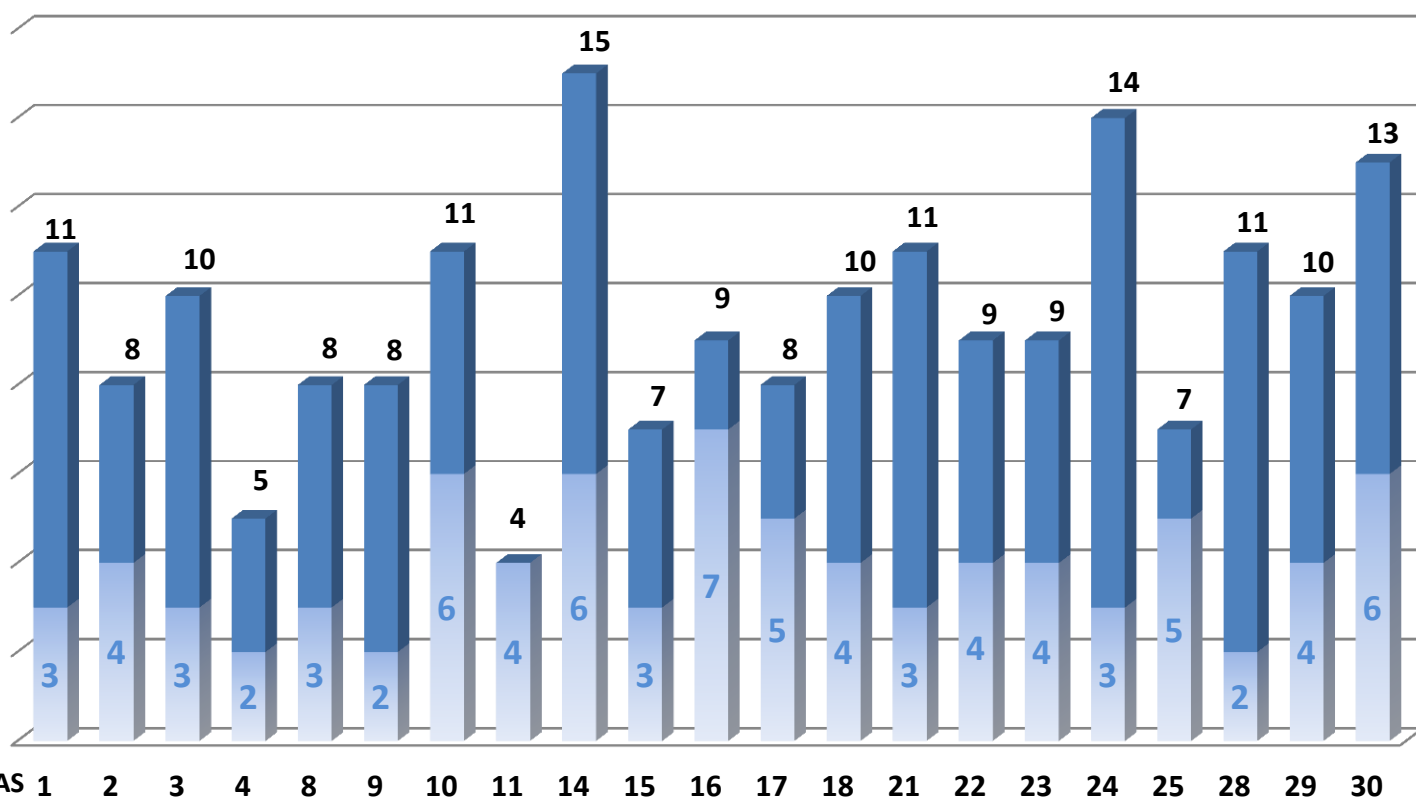
Total de Comunicações: **805**

Média Diária: **≈ 42**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em setembro de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **198**

Média Diária: **≈ 10**

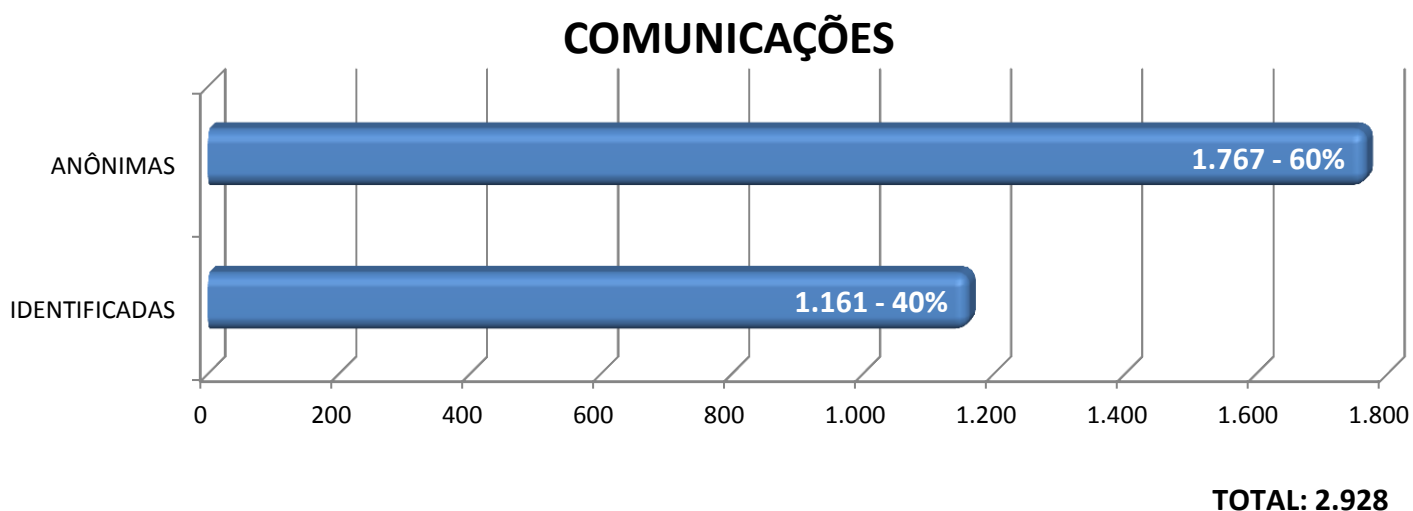
Dias Úteis: **19**

Total de Comunicações: **83**

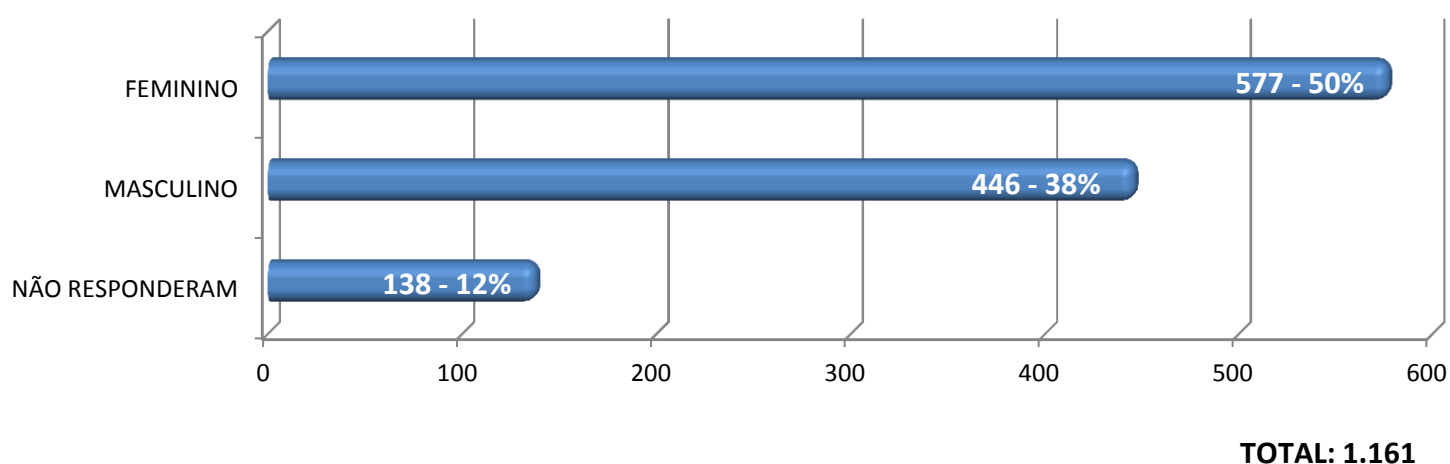
Média Diária: **≈ 4**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

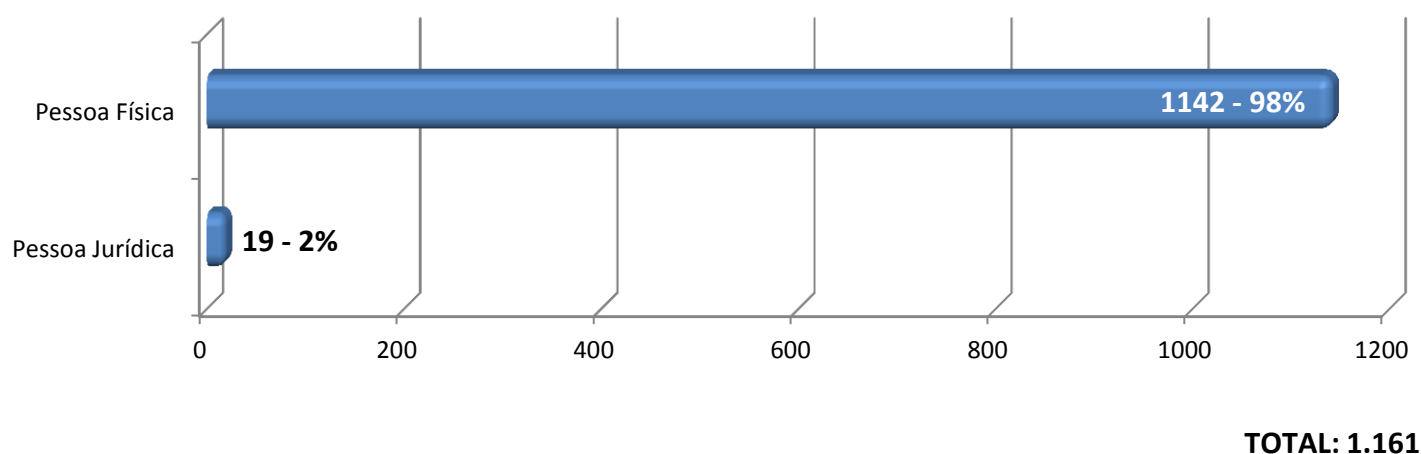
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de setembro de 2015**



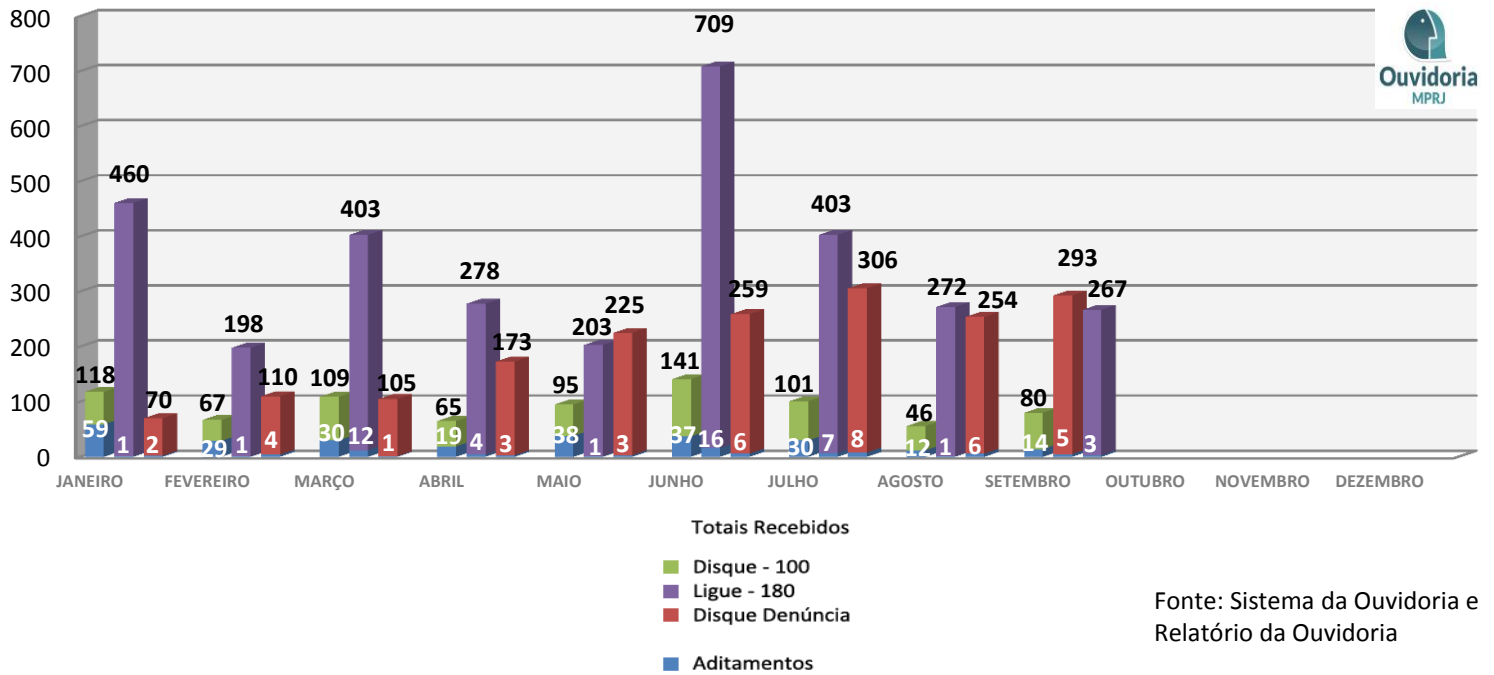
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de setembro de 2015**



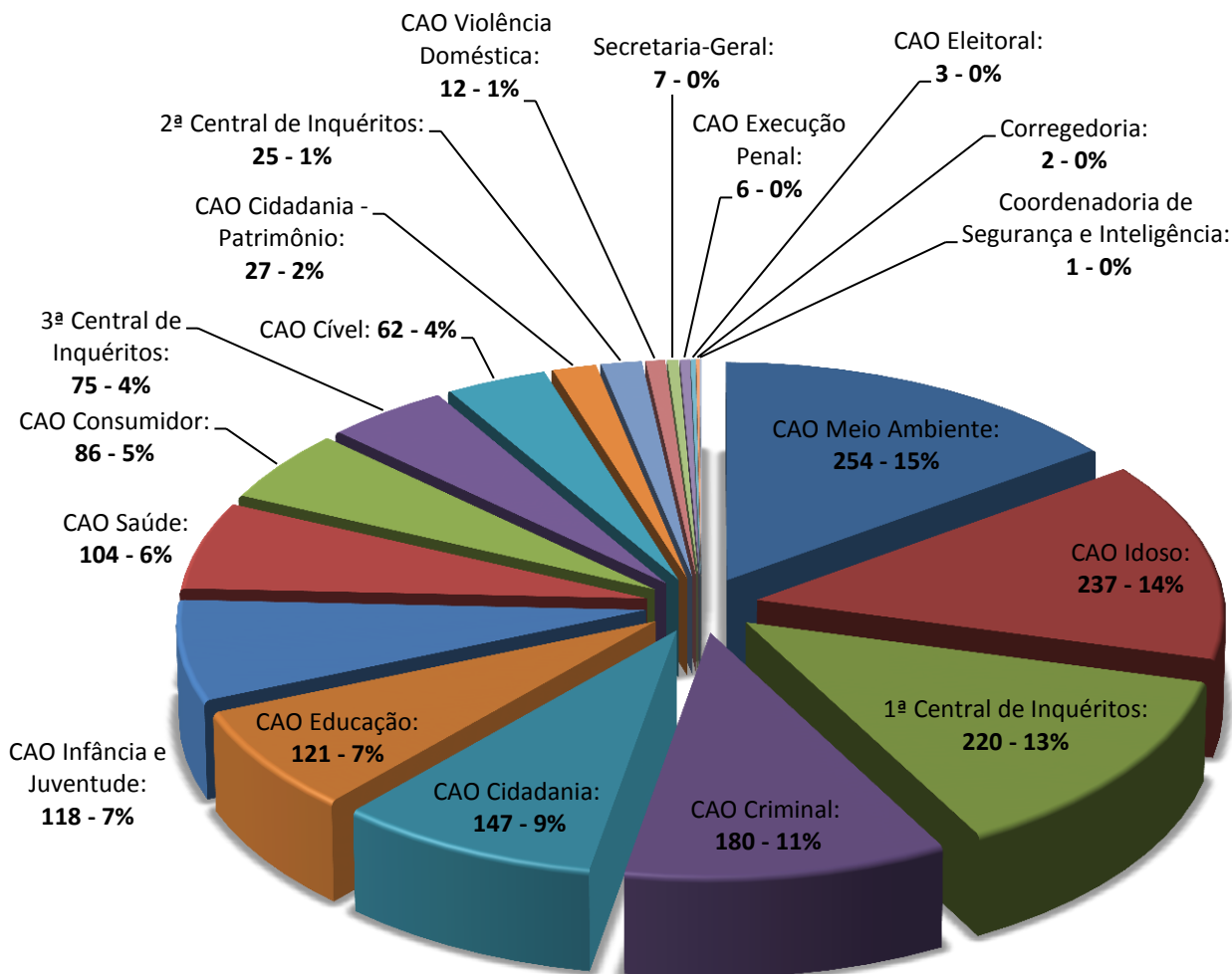
- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de setembro de 2015**



■ Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia até setembro de 2015



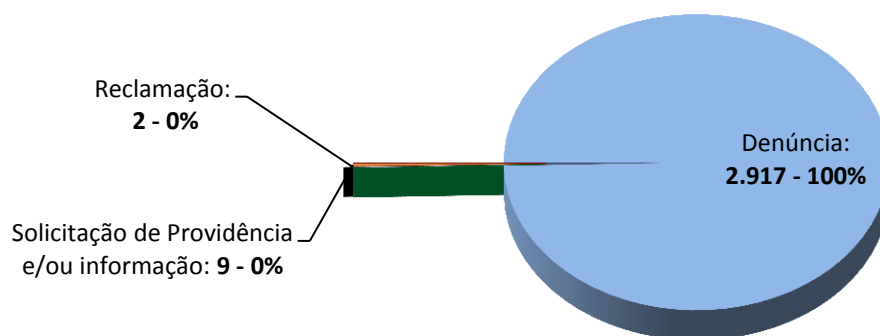
■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em setembro de 2015



TOTAL: 1.687

Fonte: Sistema da Ouvidoria

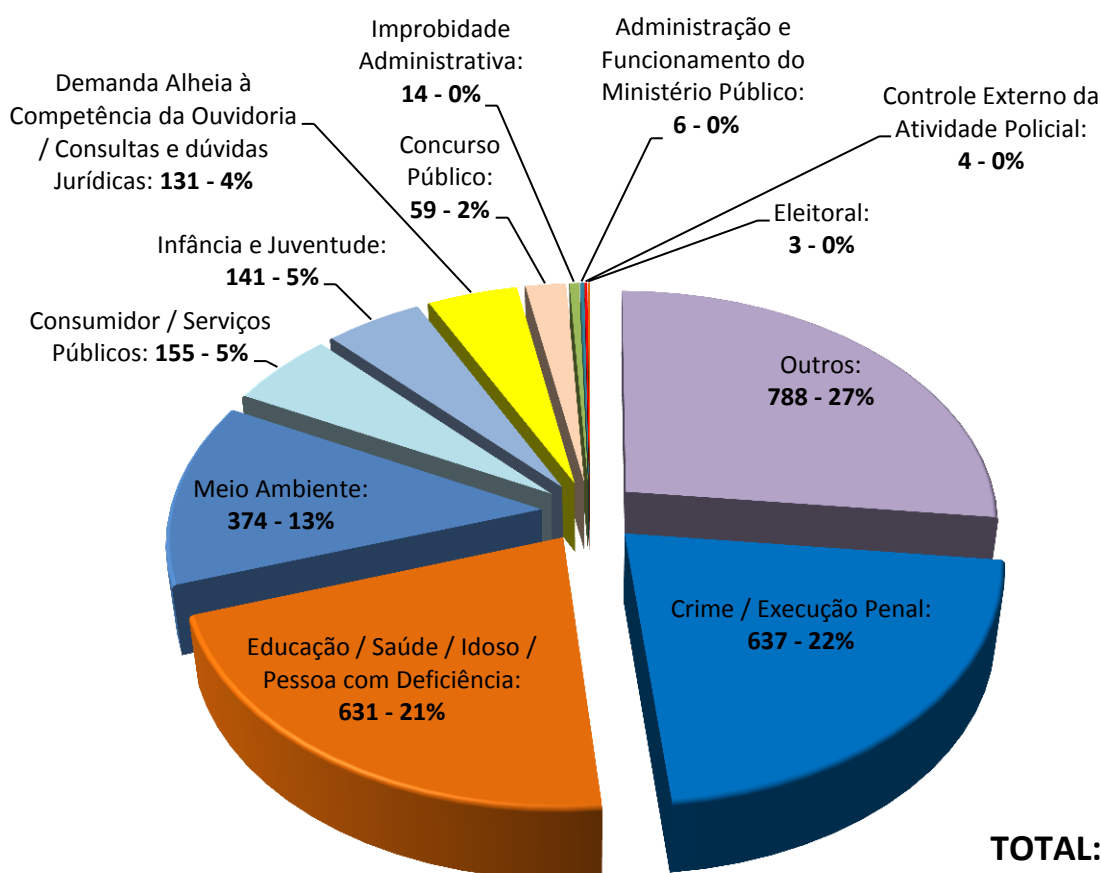
■ Estatística de comunicações por classes em setembro de 2015



TOTAL: 2.928

Fonte: Sistema da Ouvidoria

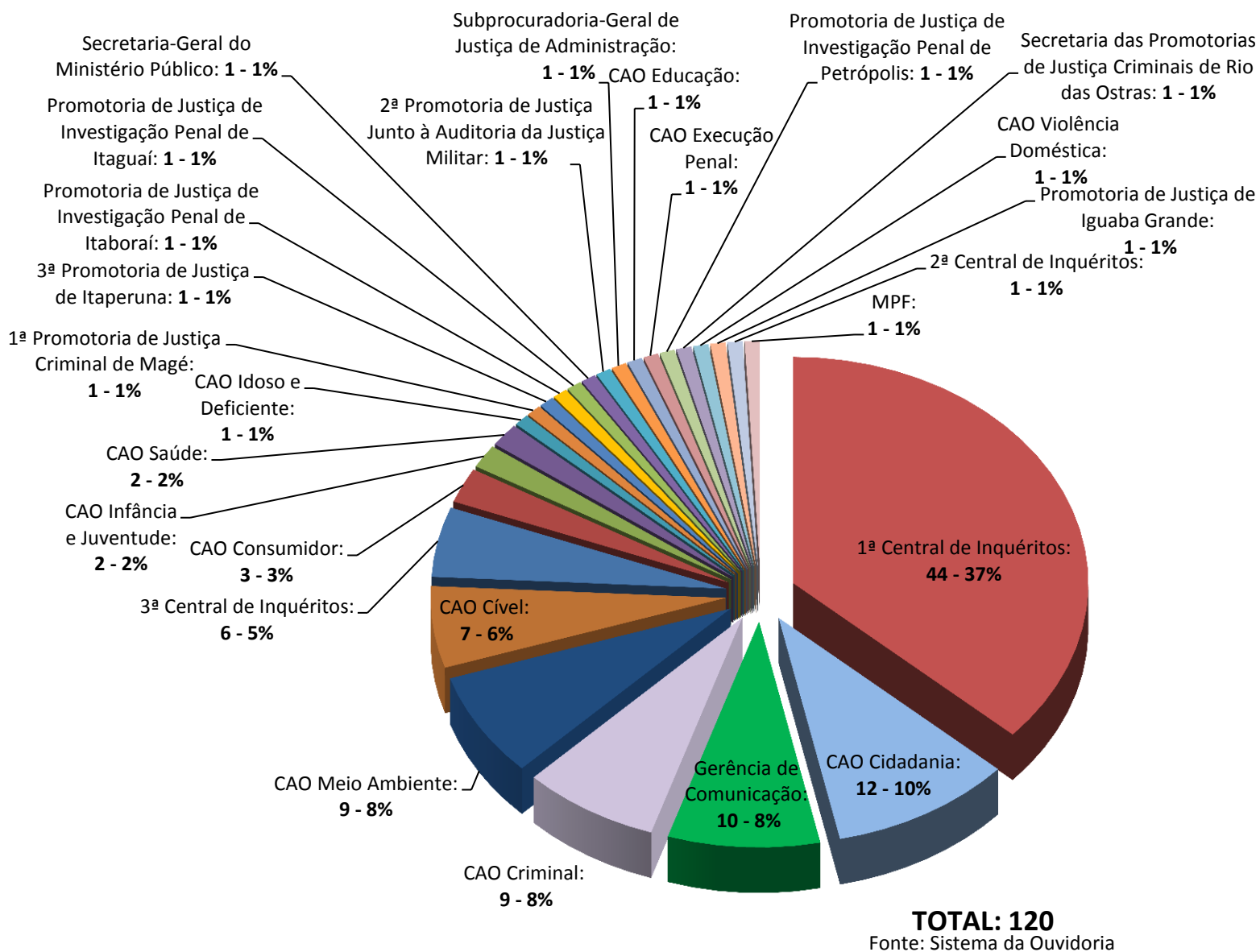
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em setembro de 2015



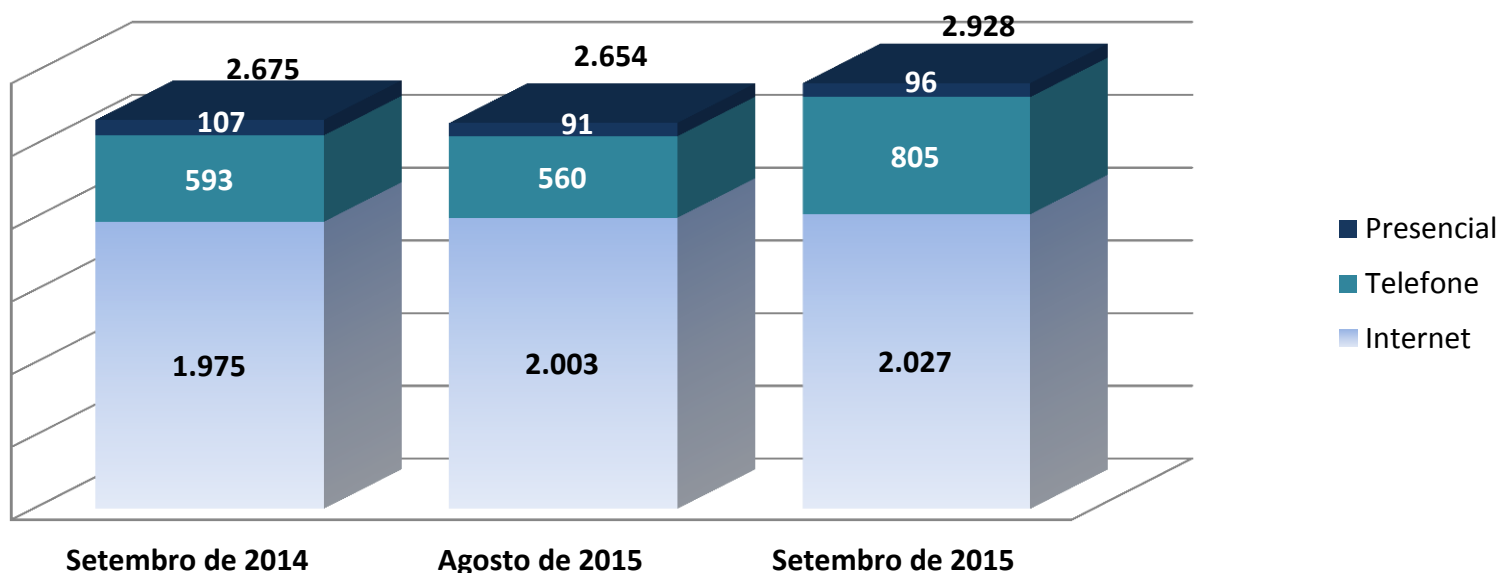
TOTAL: 2.943

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em setembro de 2015



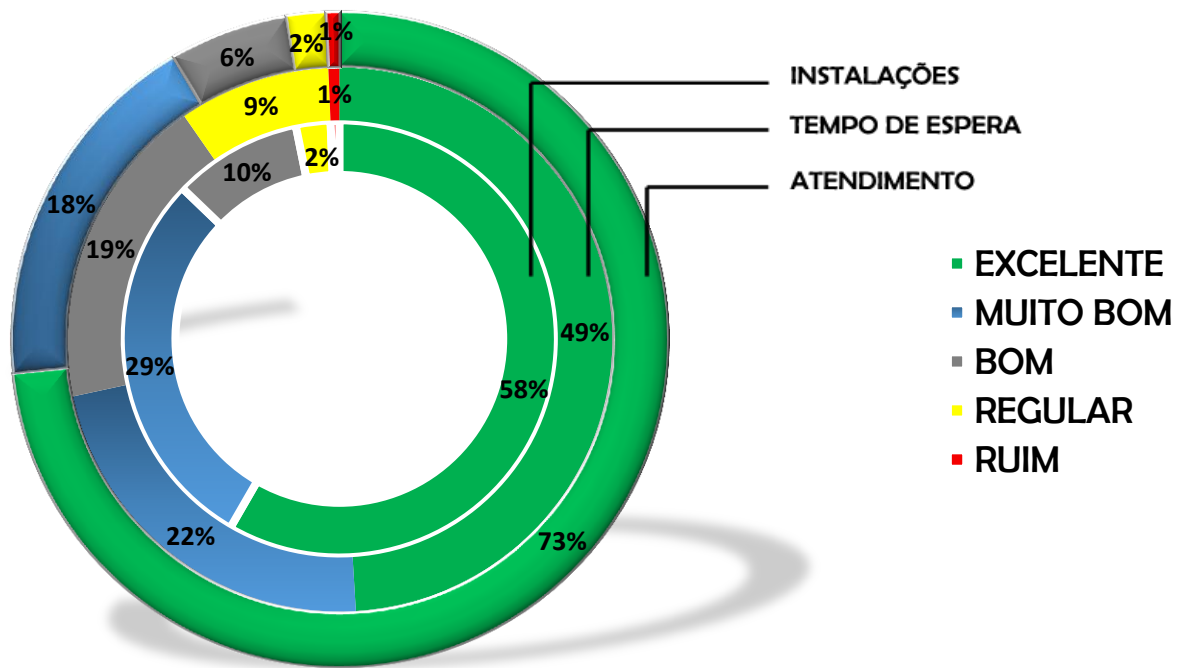
■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2014



■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em setembro de 2015

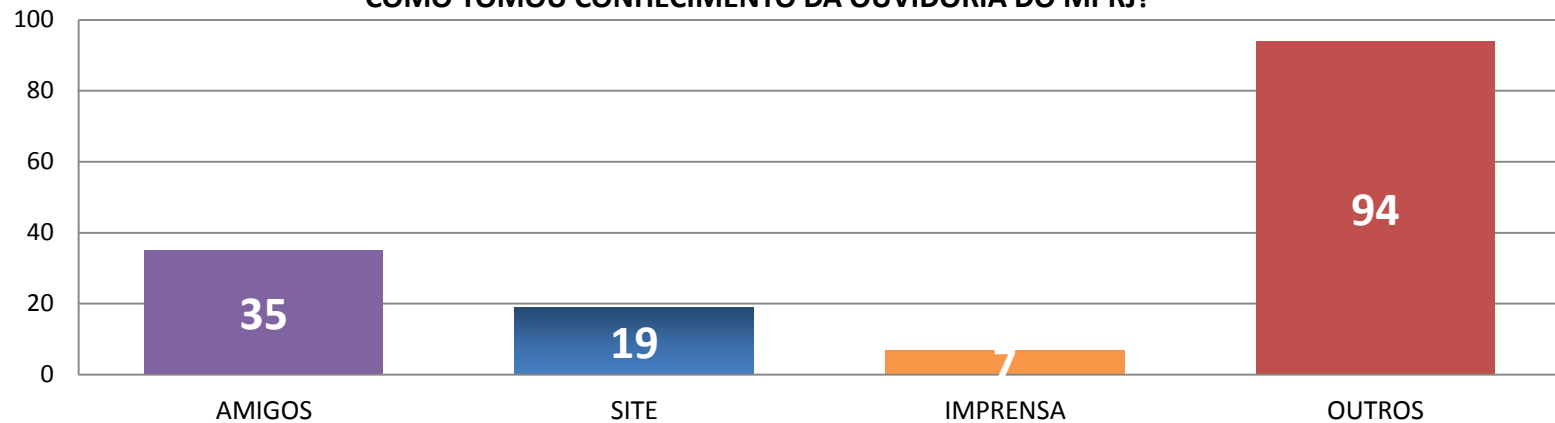
Em um universo de 198 atendimentos, 155 (78%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA	COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	76	EXCELENTE	113	EXCELENTE	91
MUITO BOM	35	MUITO BOM	28	MUITO BOM	45
BOM	29	BOM	9	BOM	15
REGULAR	14	REGULAR	3	REGULAR	4
RUIM	1	RUIM	1	RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria