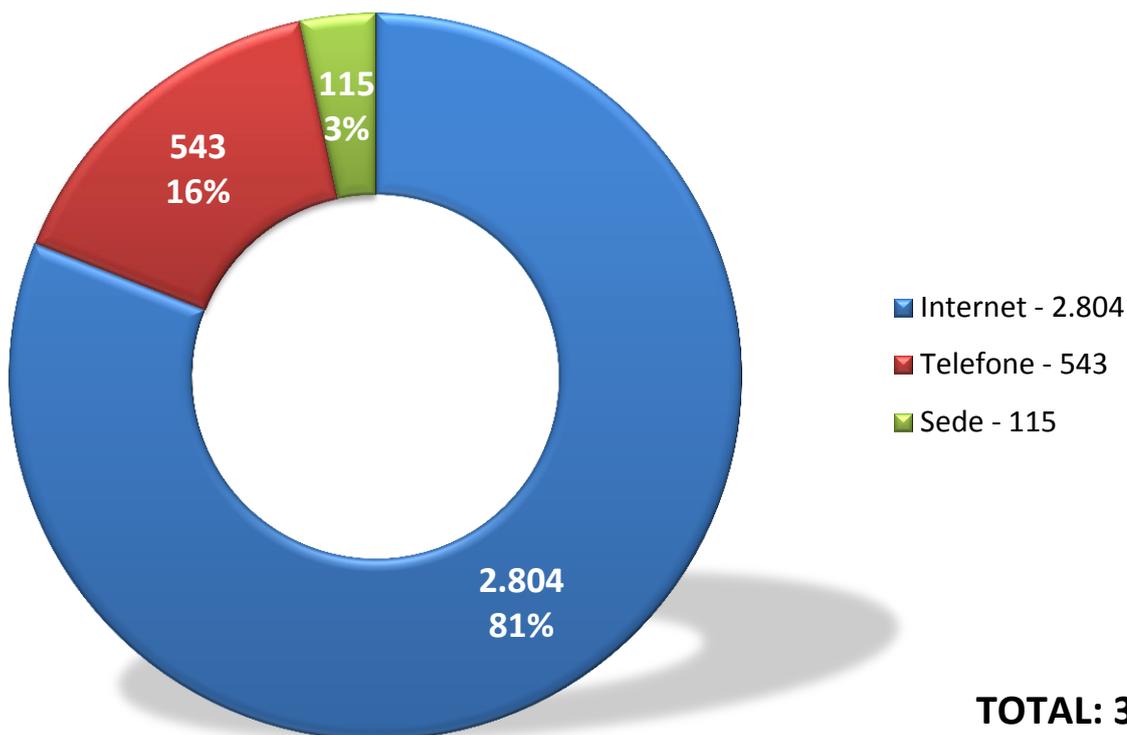


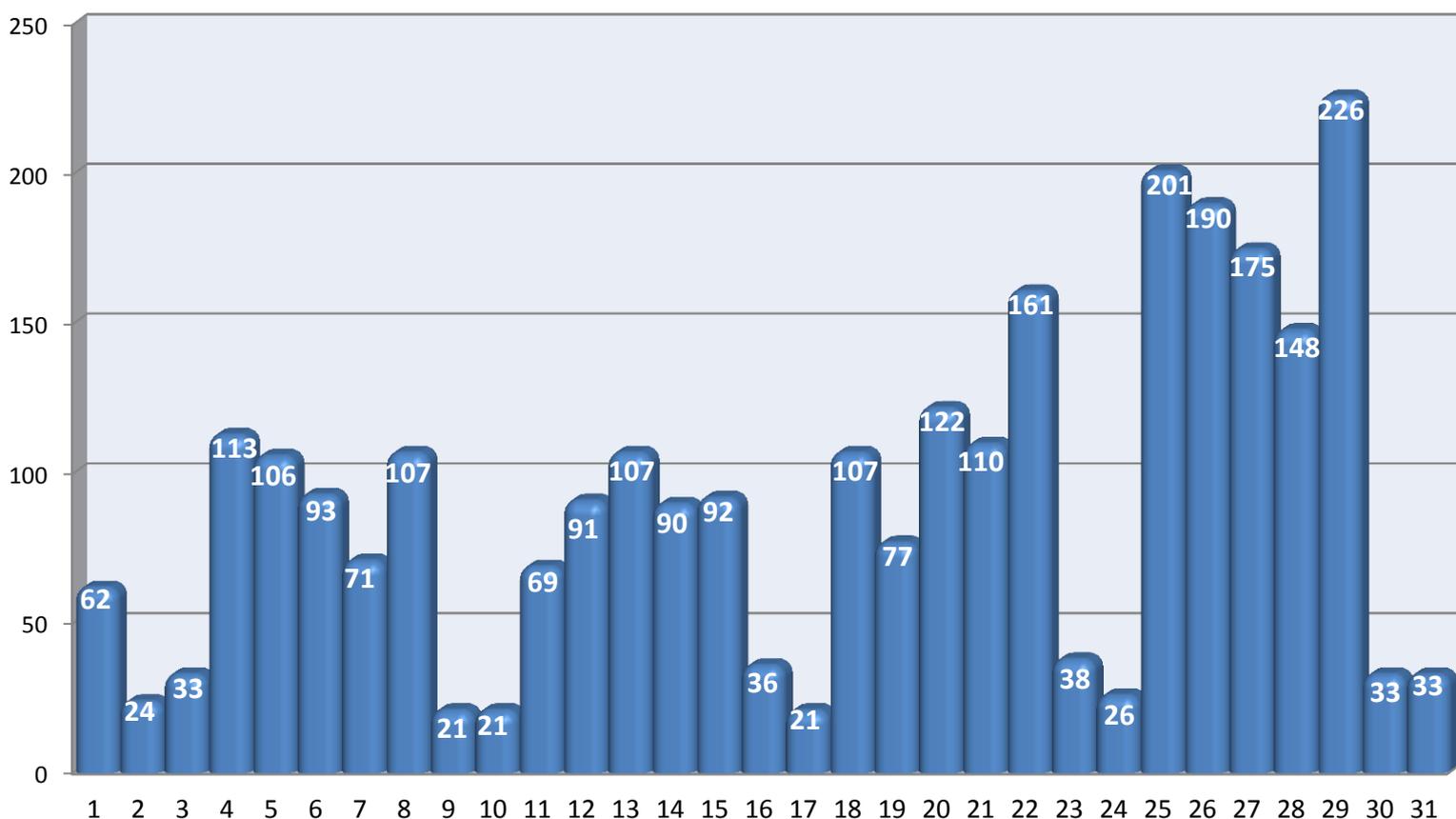
▪ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em julho de 2016



**TOTAL: 3.462**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

▪ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em julho de 2016



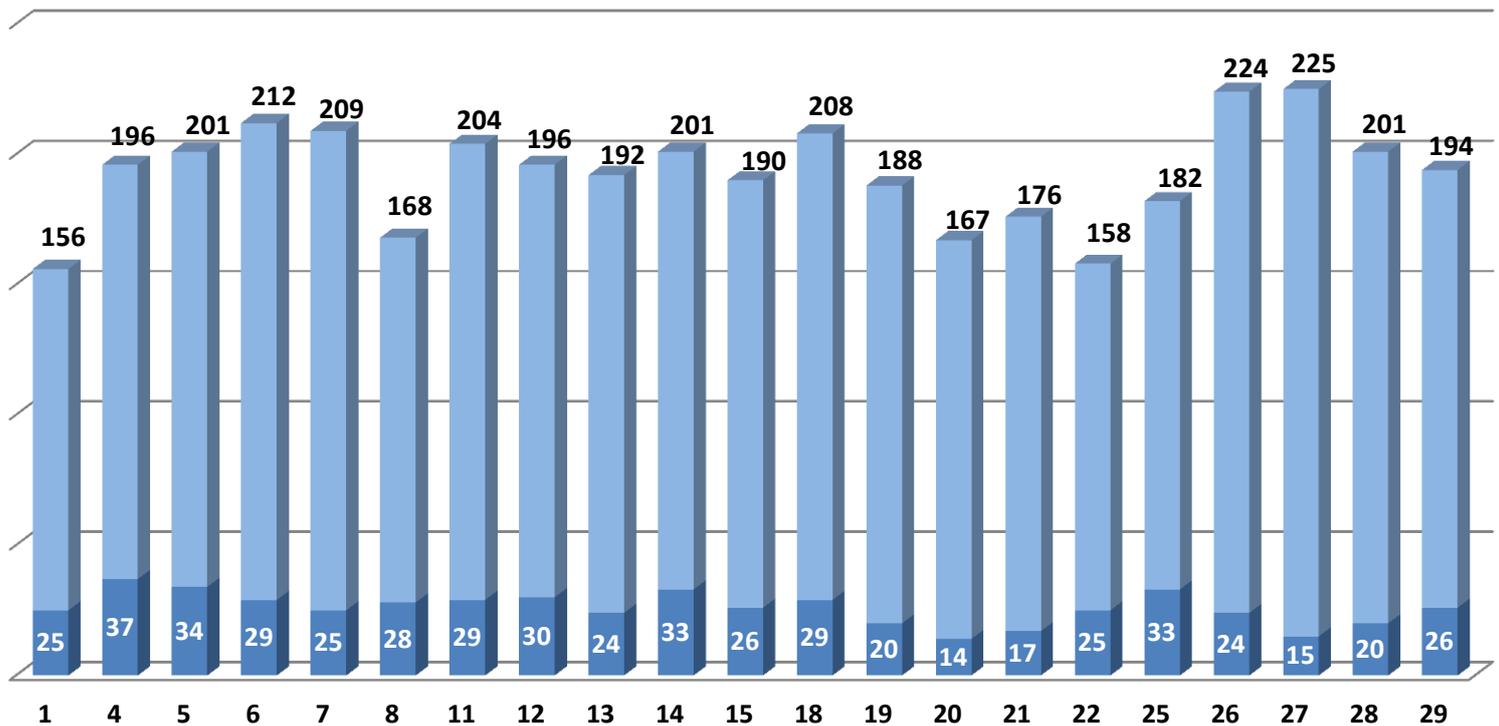
■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Total: **2.804**  
Média Diária: **≈ 90**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **4.048**

Média Diária: **≈ 193**

Dias Úteis: **21**

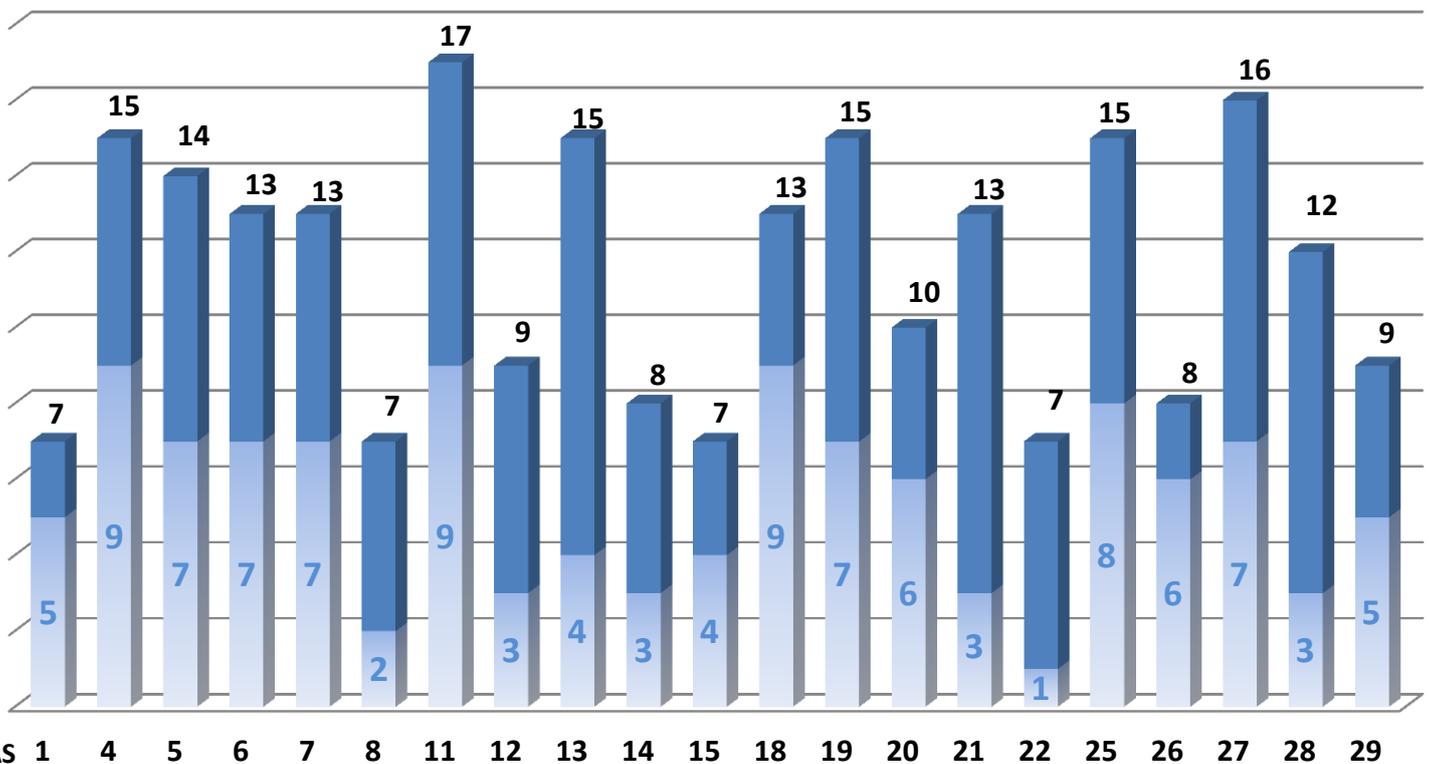
Total de Comunicações: **543**

Média Diária: **≈ 26**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **243**

Média Diária: **≈ 12**

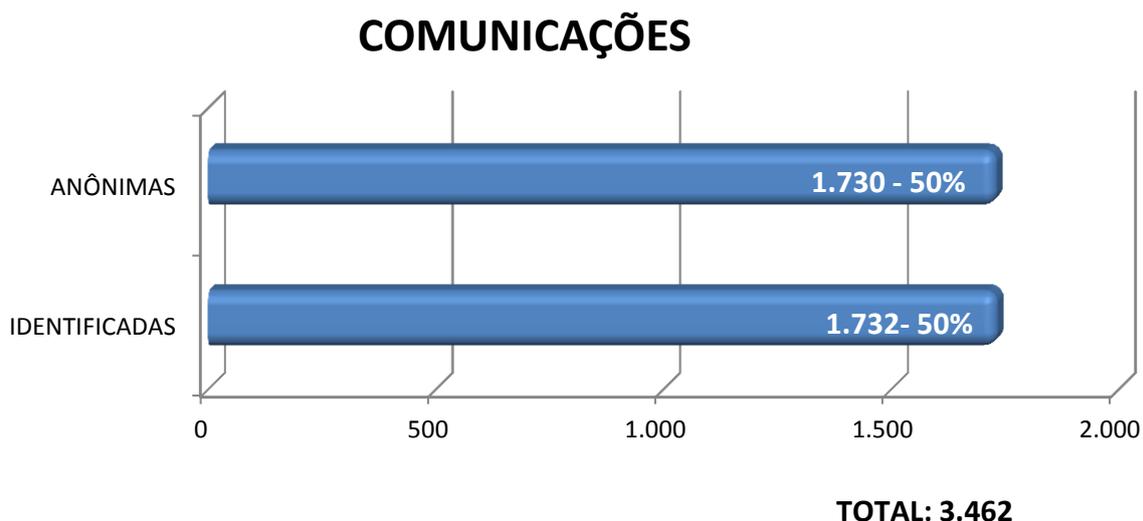
Dias Úteis: **21**

Total de Comunicações: **115**

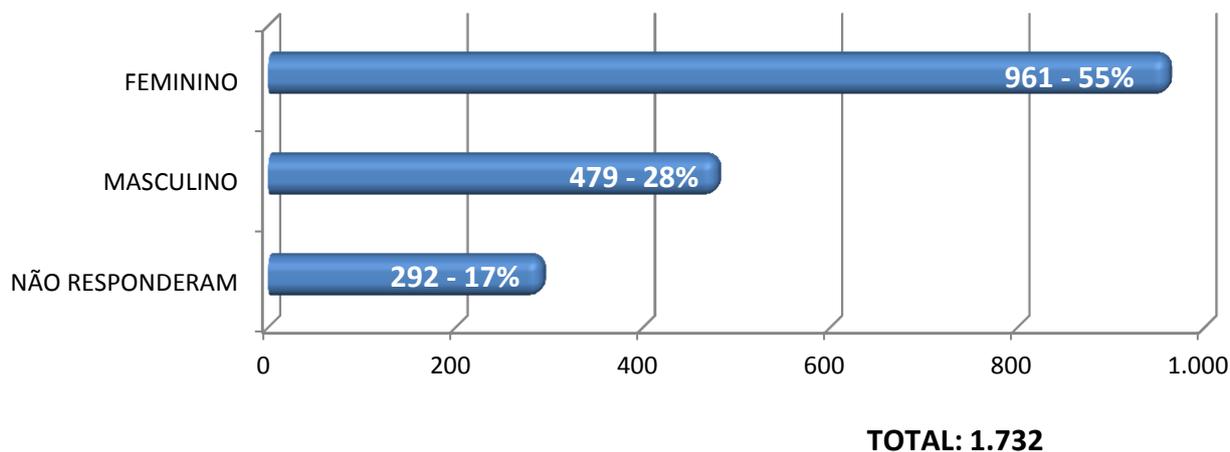
Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

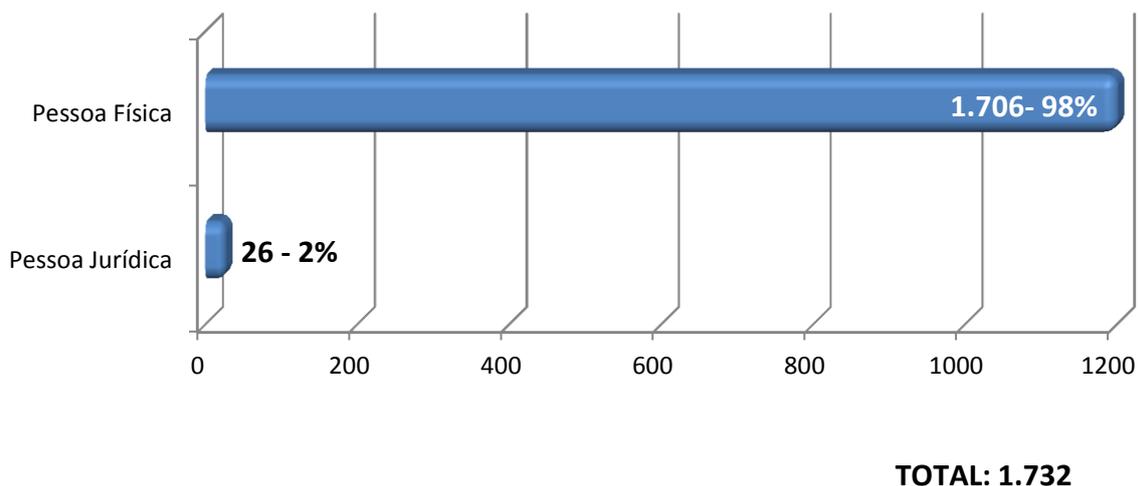
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de julho de 2016**



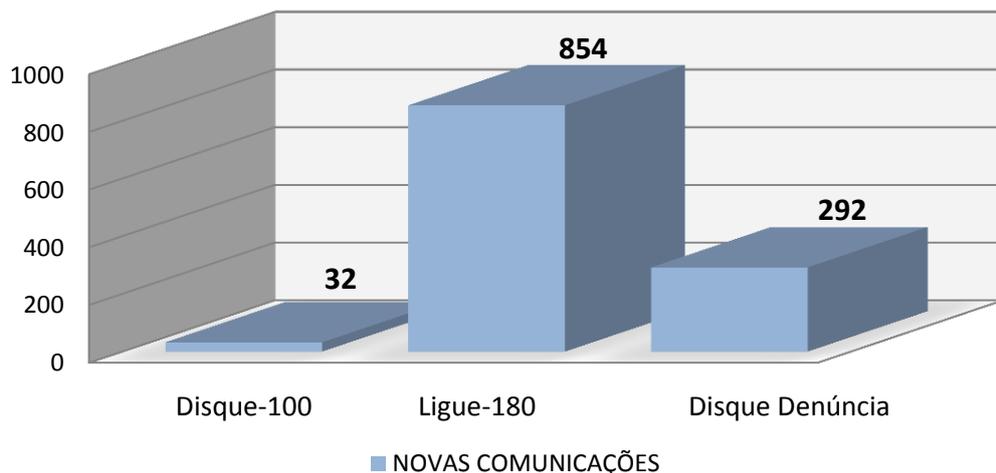
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de julho de 2016**



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

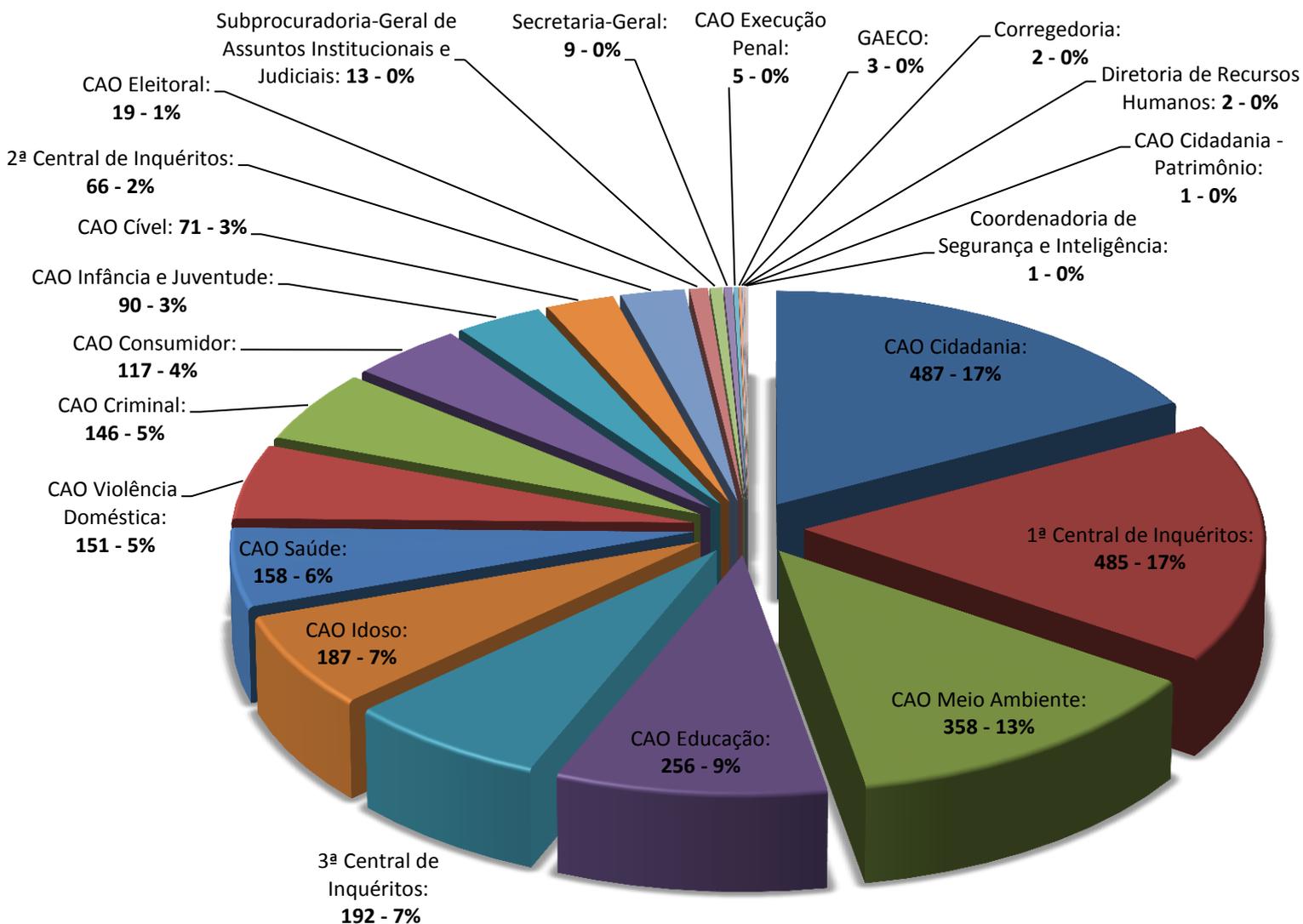


## ■ Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em julho de 2016



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

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

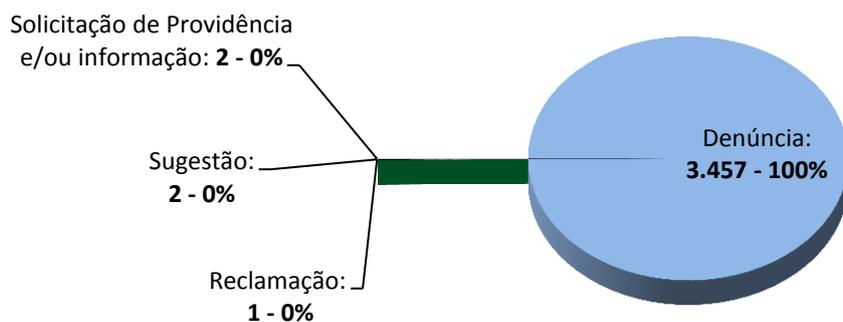


**TOTAL: 2.819**

Obs.: foram 2.777 comunicações encaminhadas gerando 2.819 encaminhamentos.

Fonte: Sistema da Ouvidoria

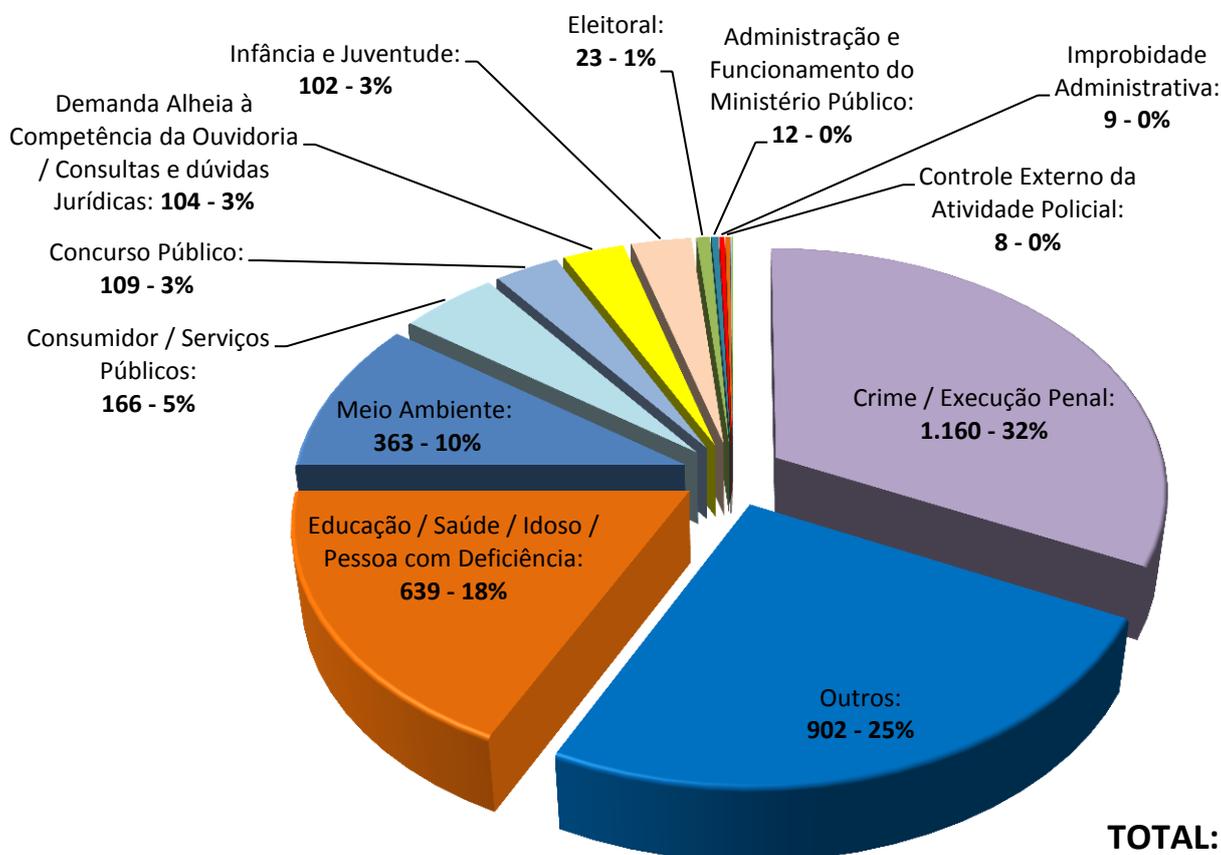
## ■ Estatística de comunicações por classes em julho de 2016



**TOTAL: 3.462**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

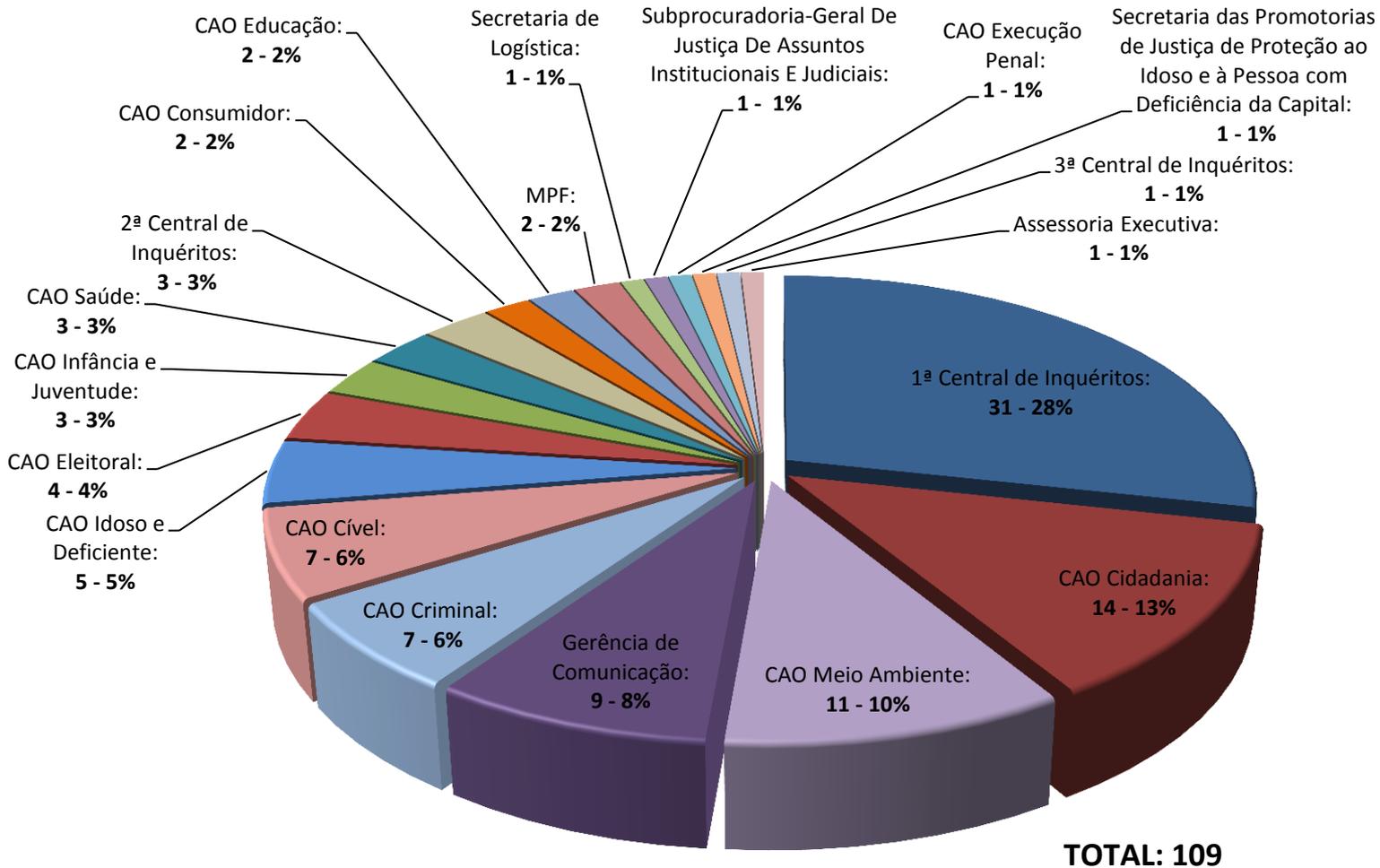
## ■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em julho de 2016



**TOTAL: 3.601**

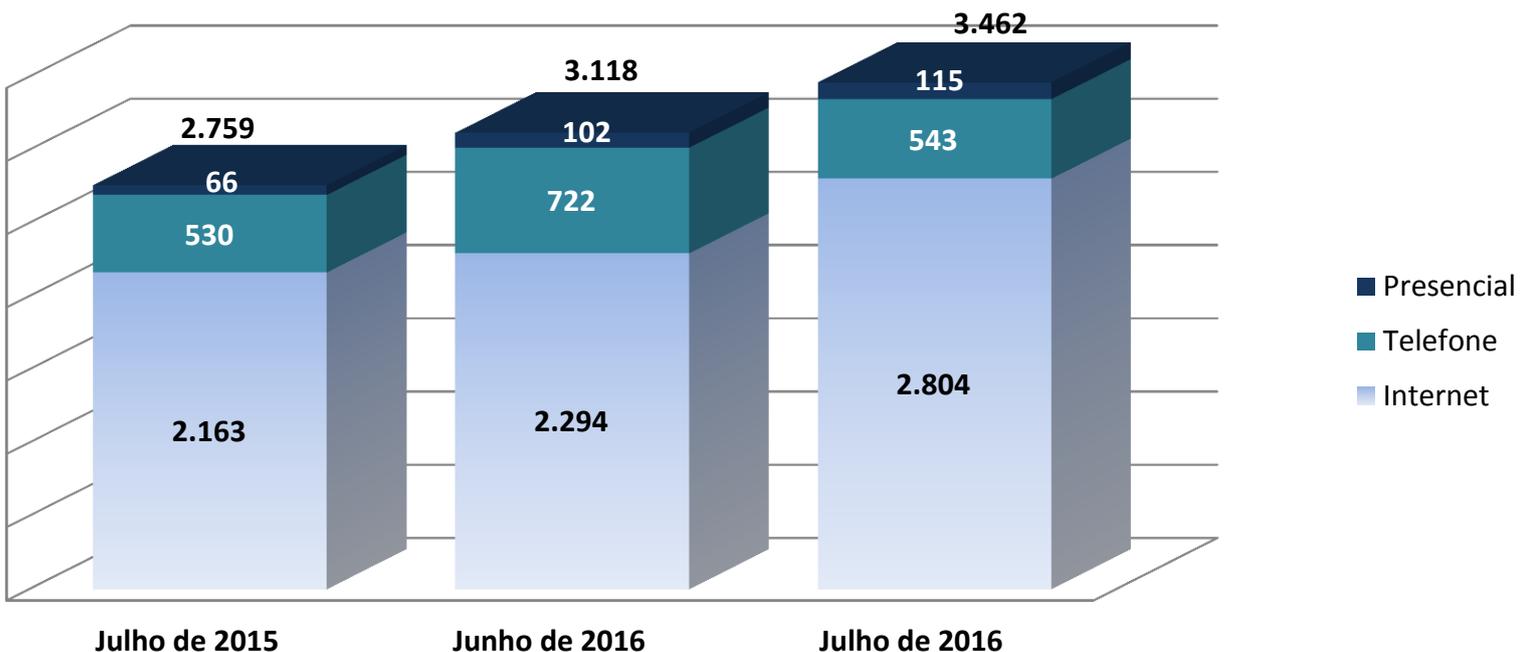
Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

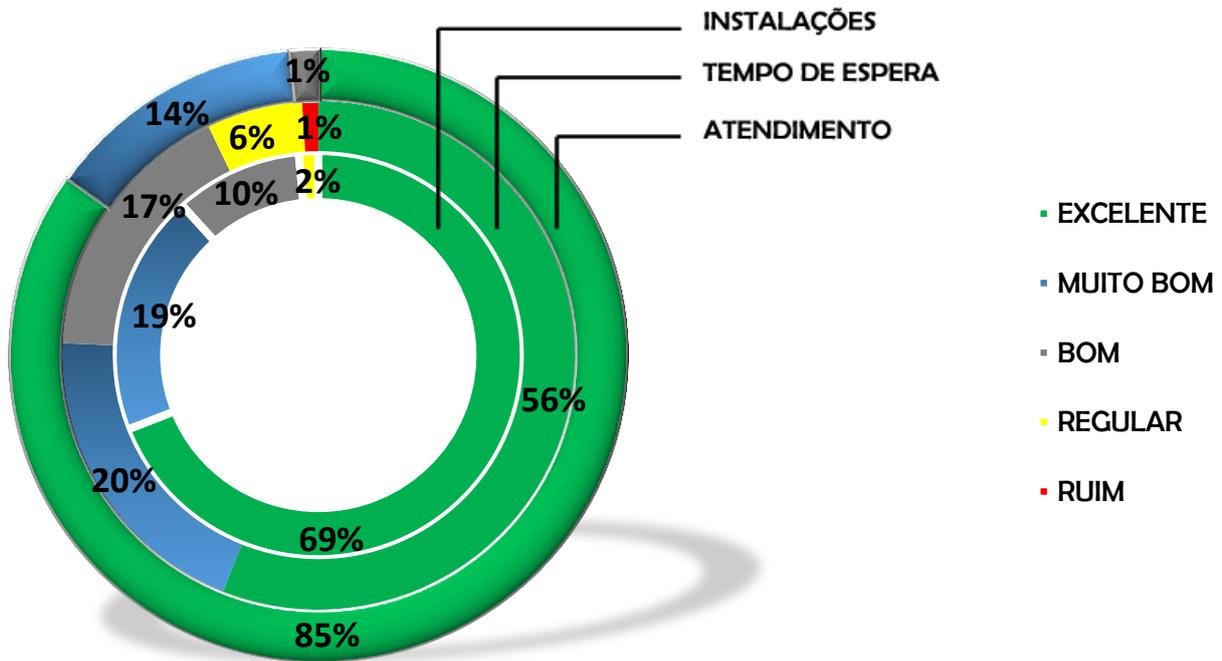
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em julho de 2016

Em um universo de 243 atendimentos, 198 (81%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	168
MUITO BOM	27
BOM	3
REGULAR	0
RUIM	0

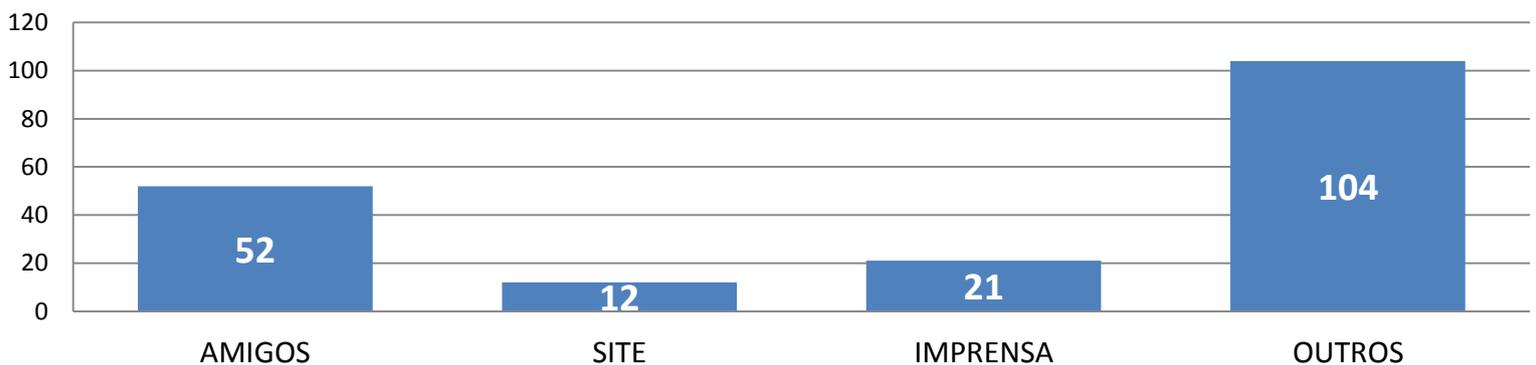
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	111
MUITO BOM	39
BOM	34
REGULAR	12
RUIM	2

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	136
MUITO BOM	38
BOM	20
REGULAR	3
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria