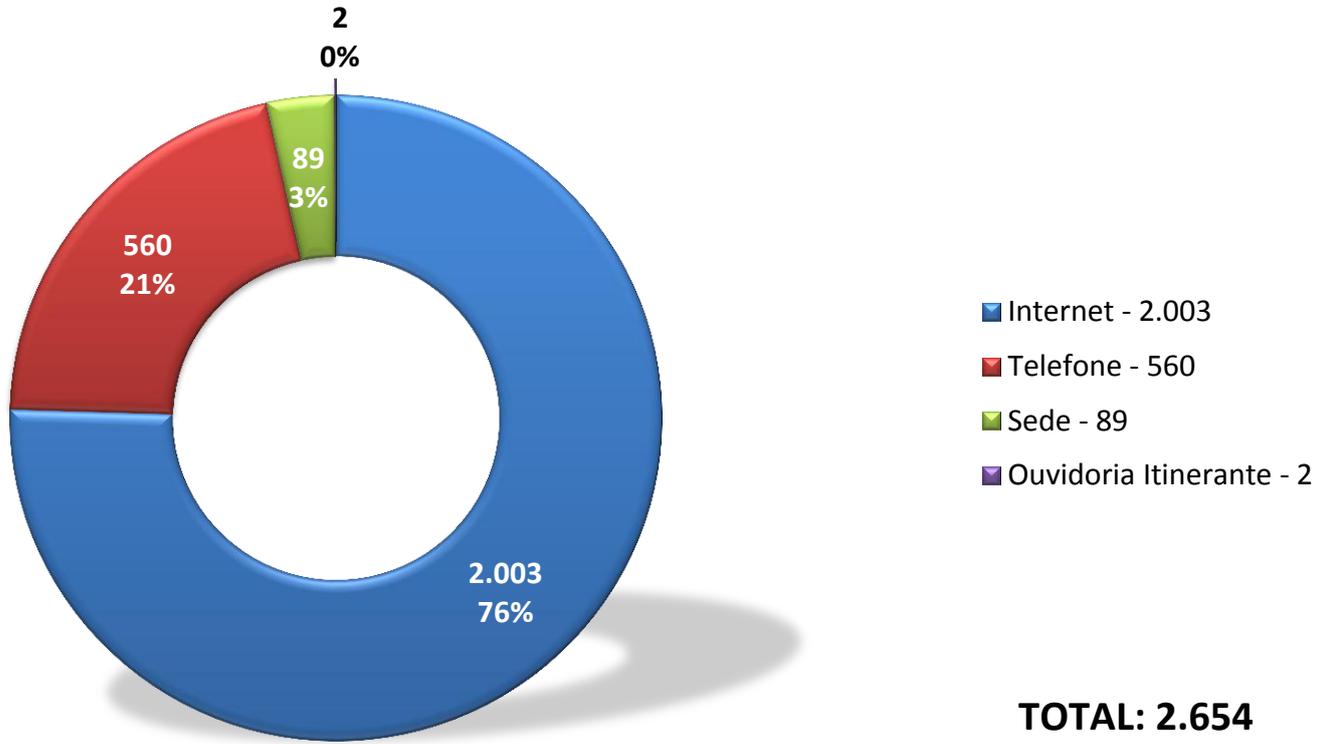
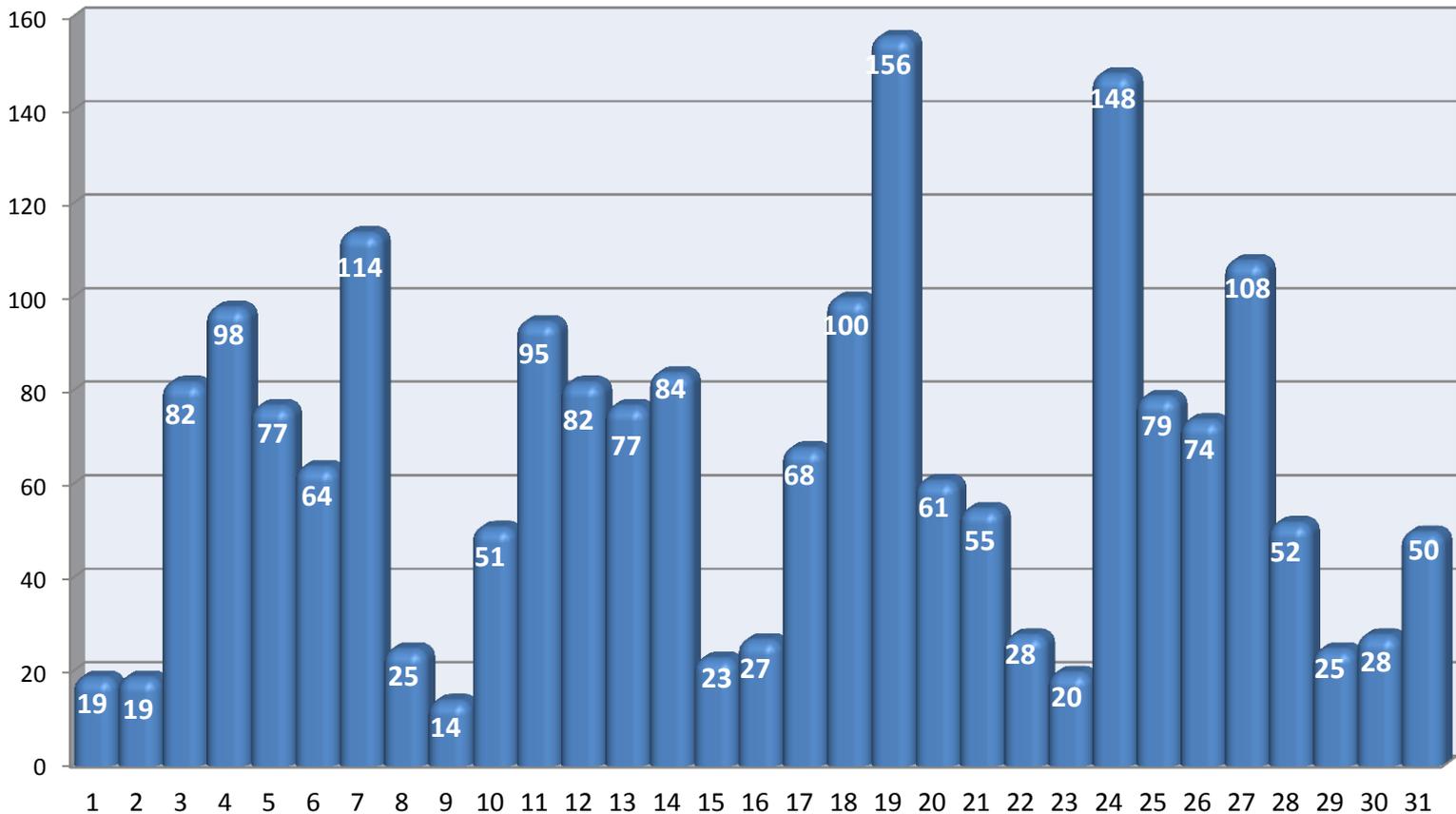


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em agosto de 2015



Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



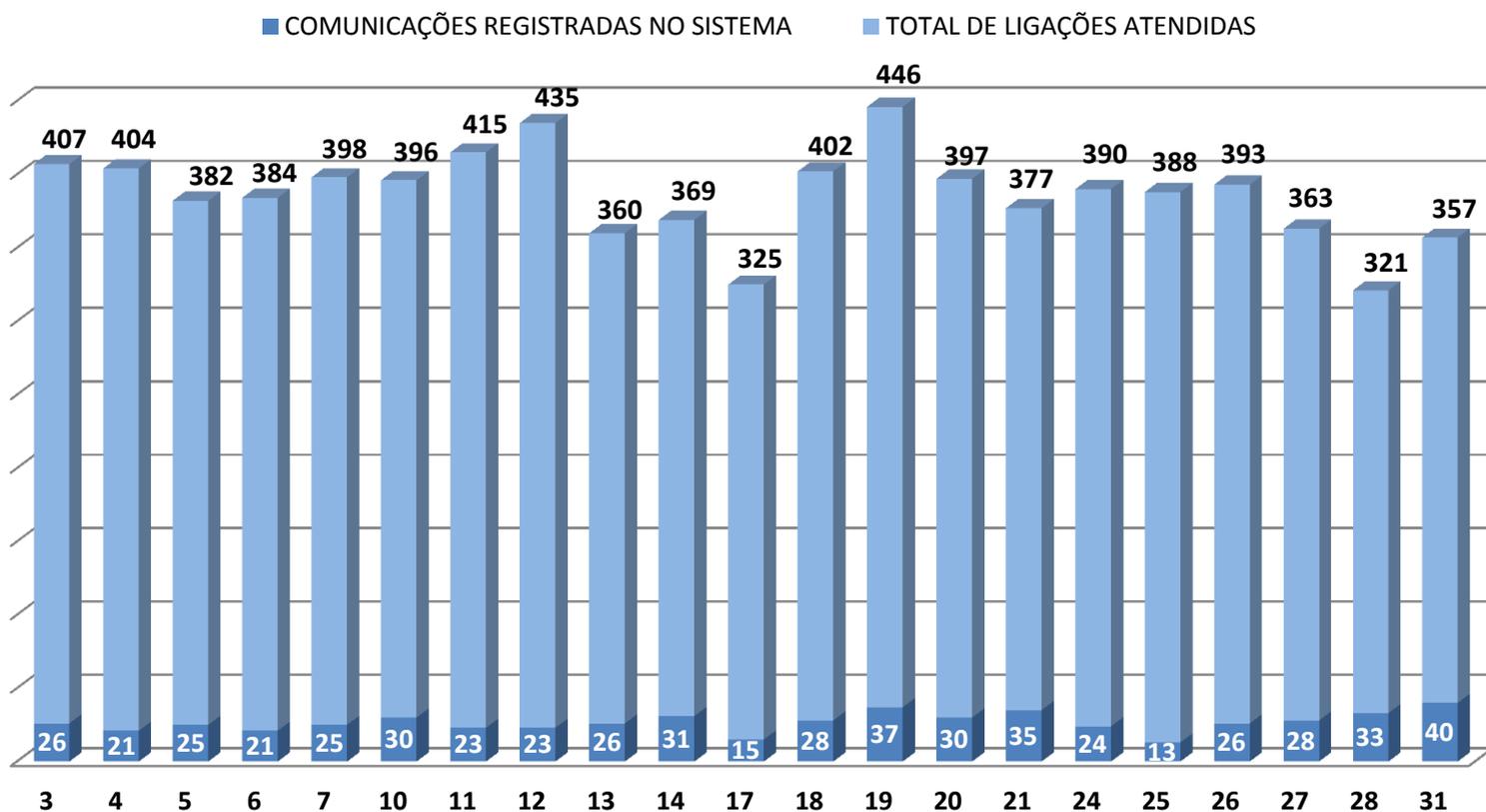
Total: **2.003**

Média Diária: ≈ **65**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em agosto de 2015

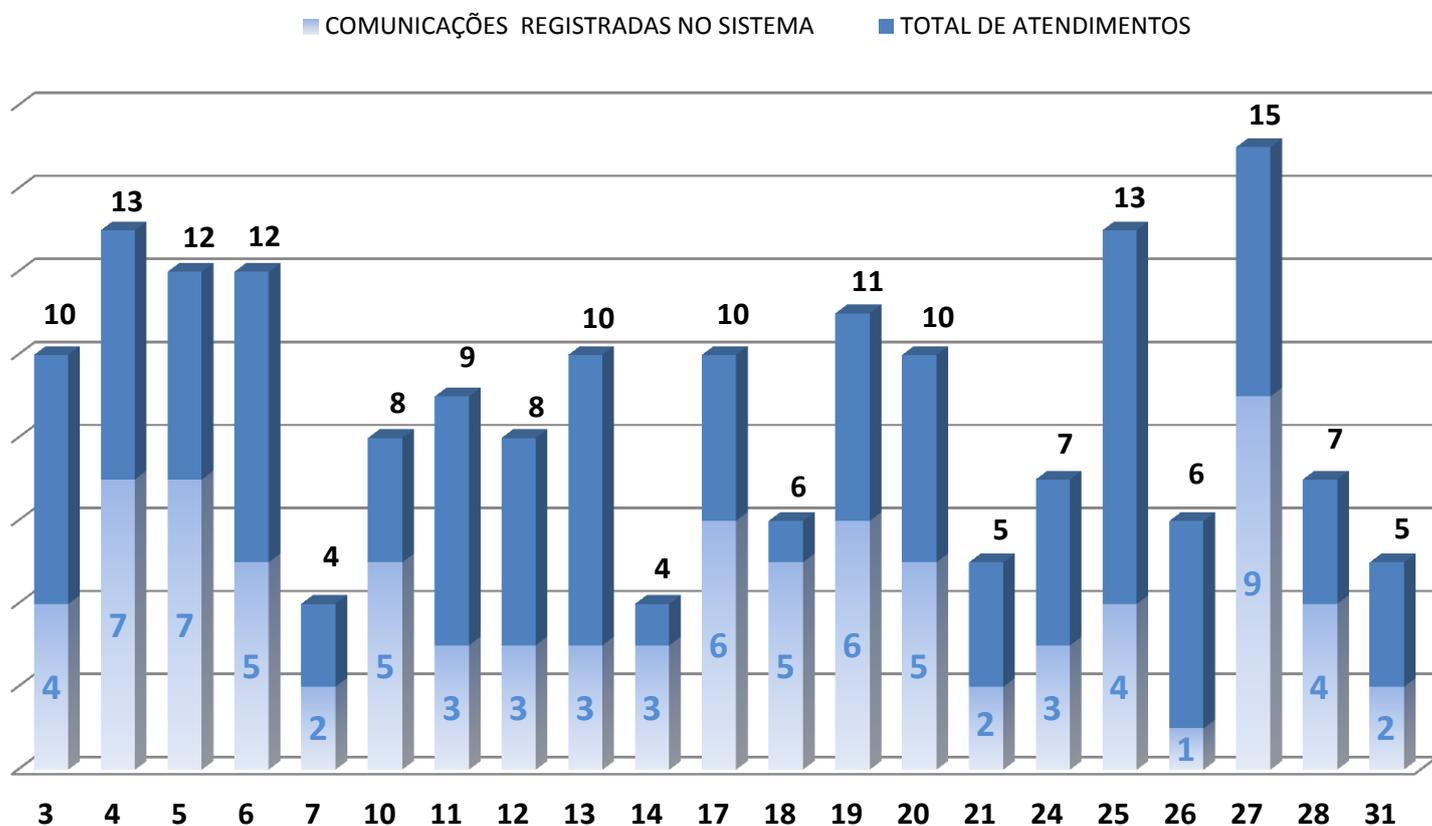


Total de atendimentos: **8.109**
 Média Diária: **≈ 386**
 Dias Úteis: **21**

Total de Comunicações: **560**
 Média Diária: **≈ 27**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

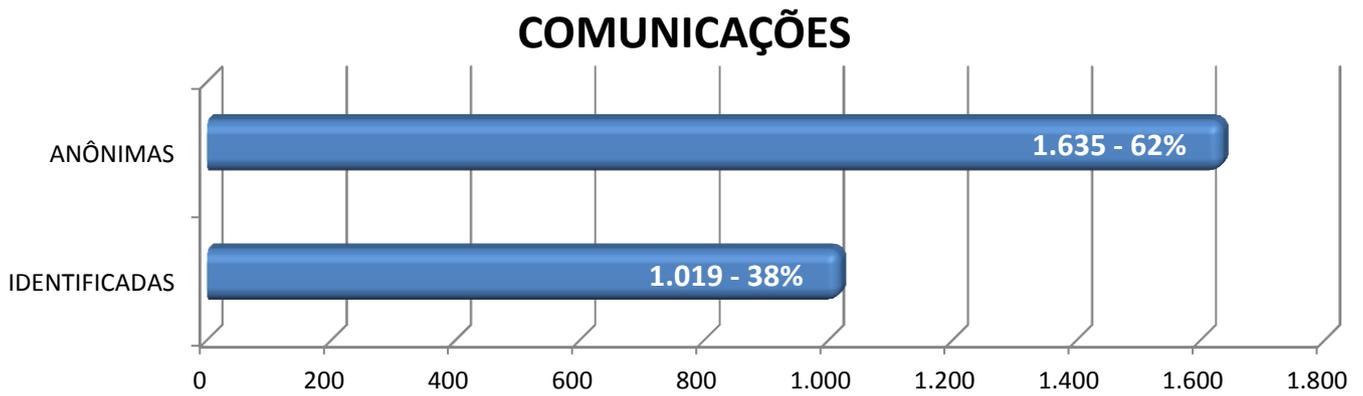


Total de Atendimentos: **185**
 Média Diária: **≈ 9**
 Dias Úteis: **21**

Total de Comunicações: **89**
 Média Diária: **≈ 4**

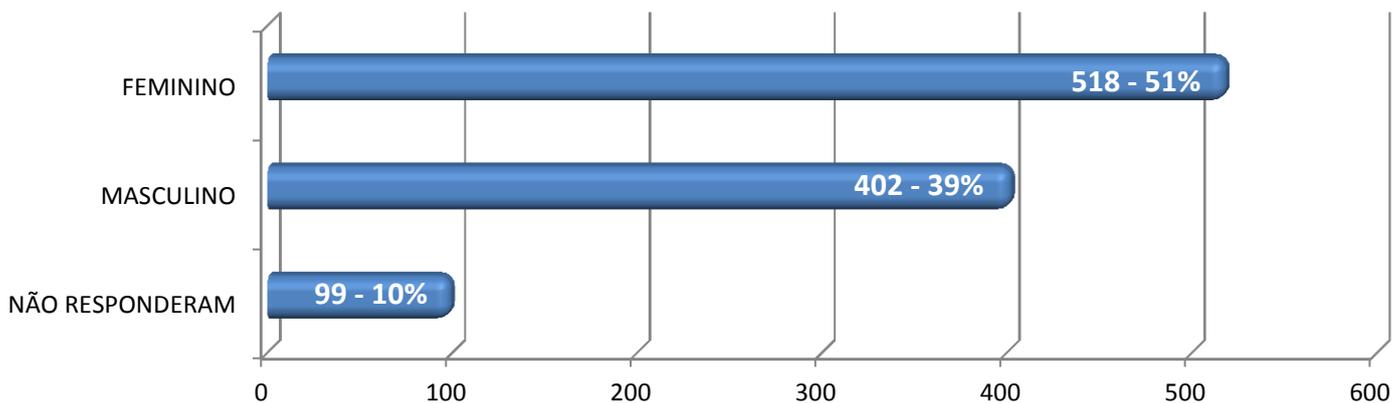
Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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



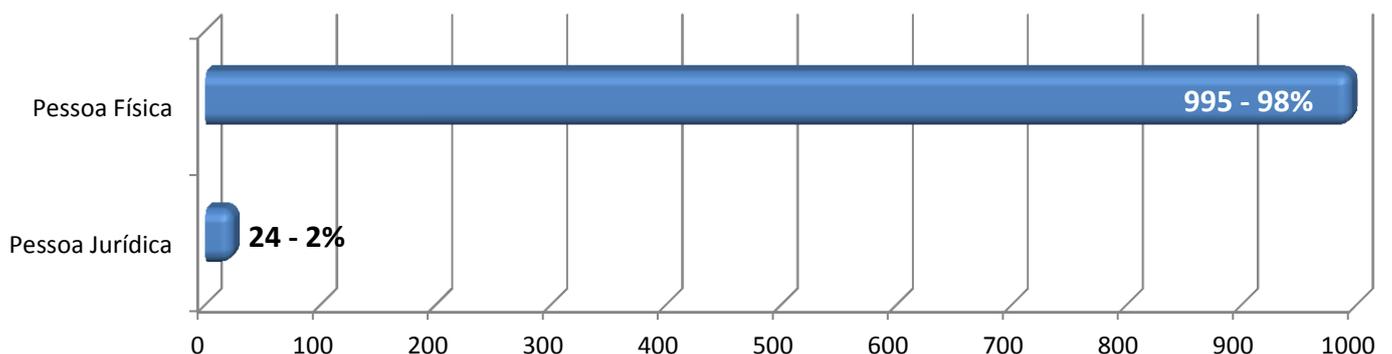
TOTAL: 2.654

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



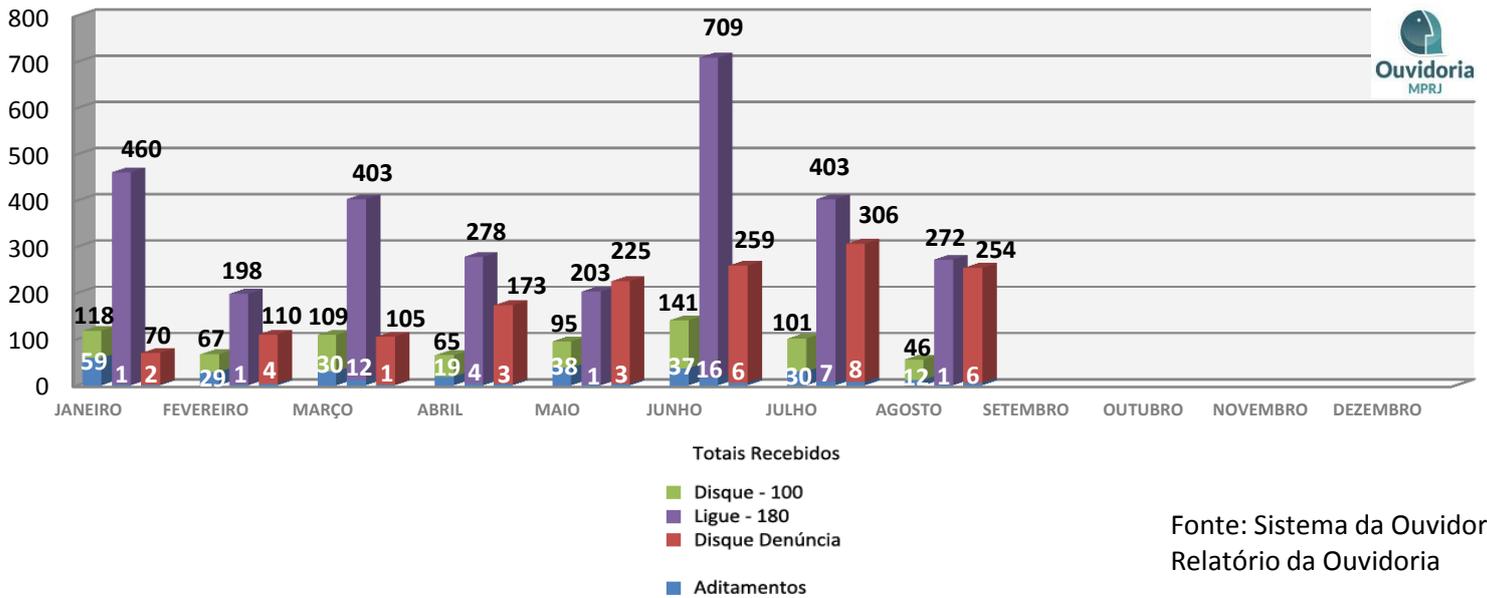
TOTAL: 1.019

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

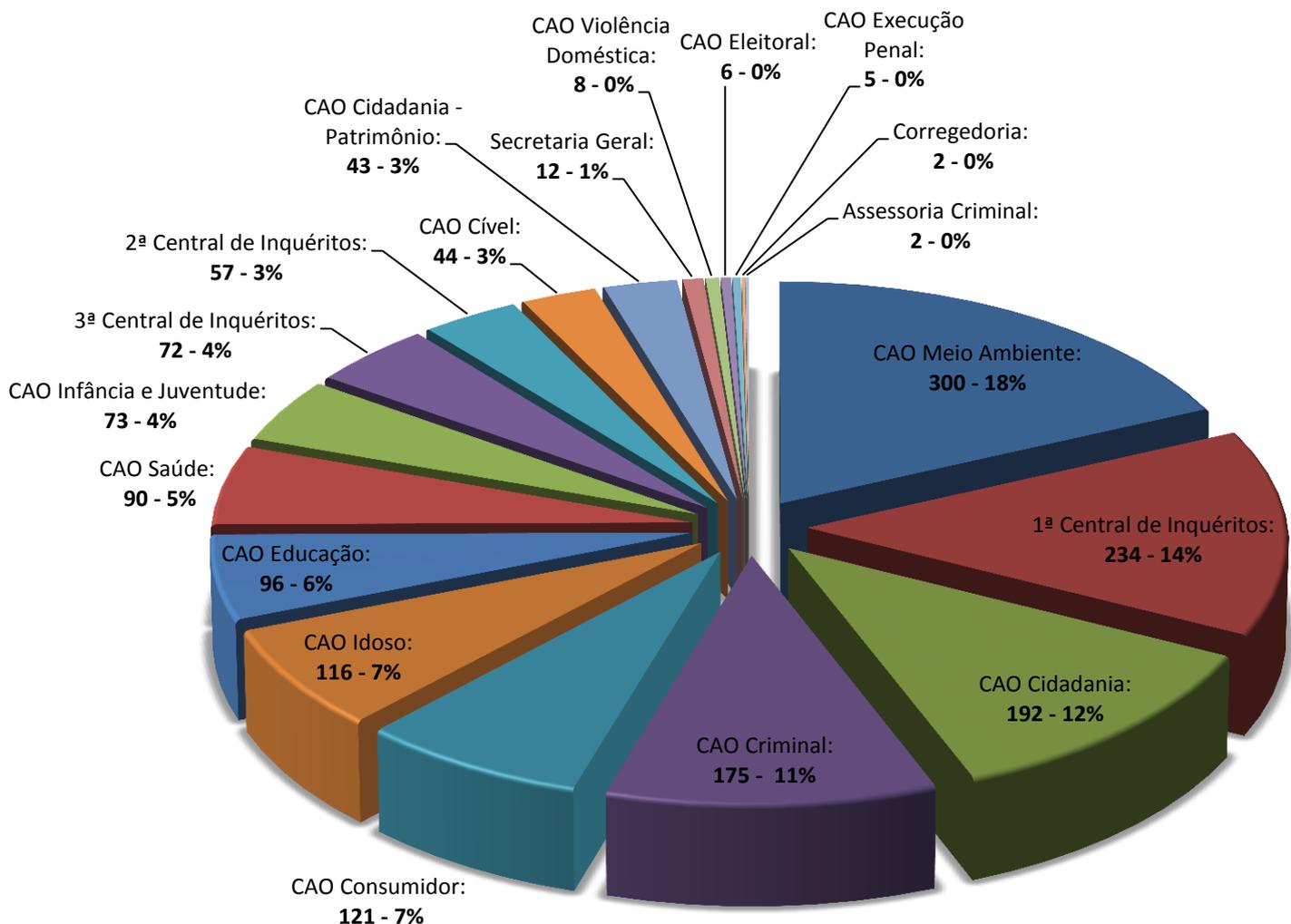


TOTAL: 1.019

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



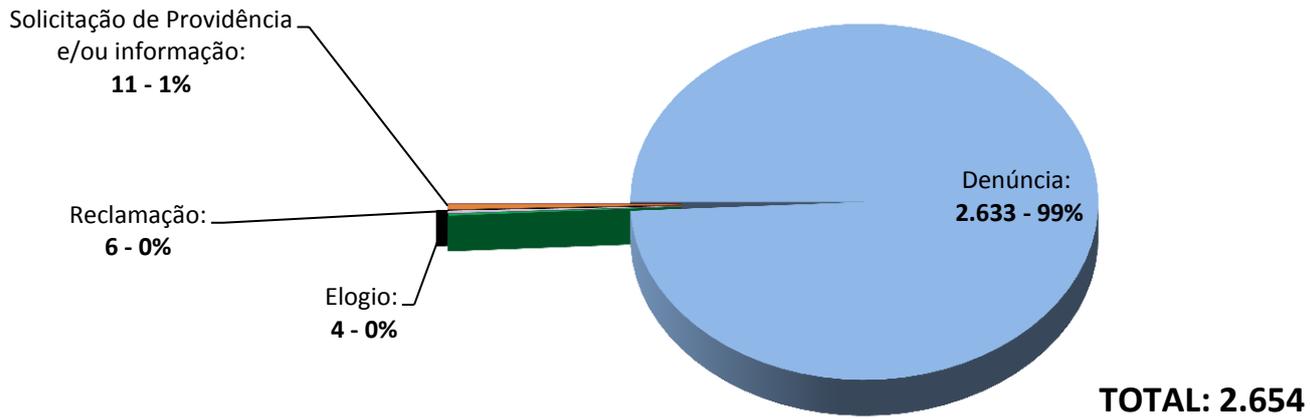
Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em agosto de 2015



TOTAL: 1.648

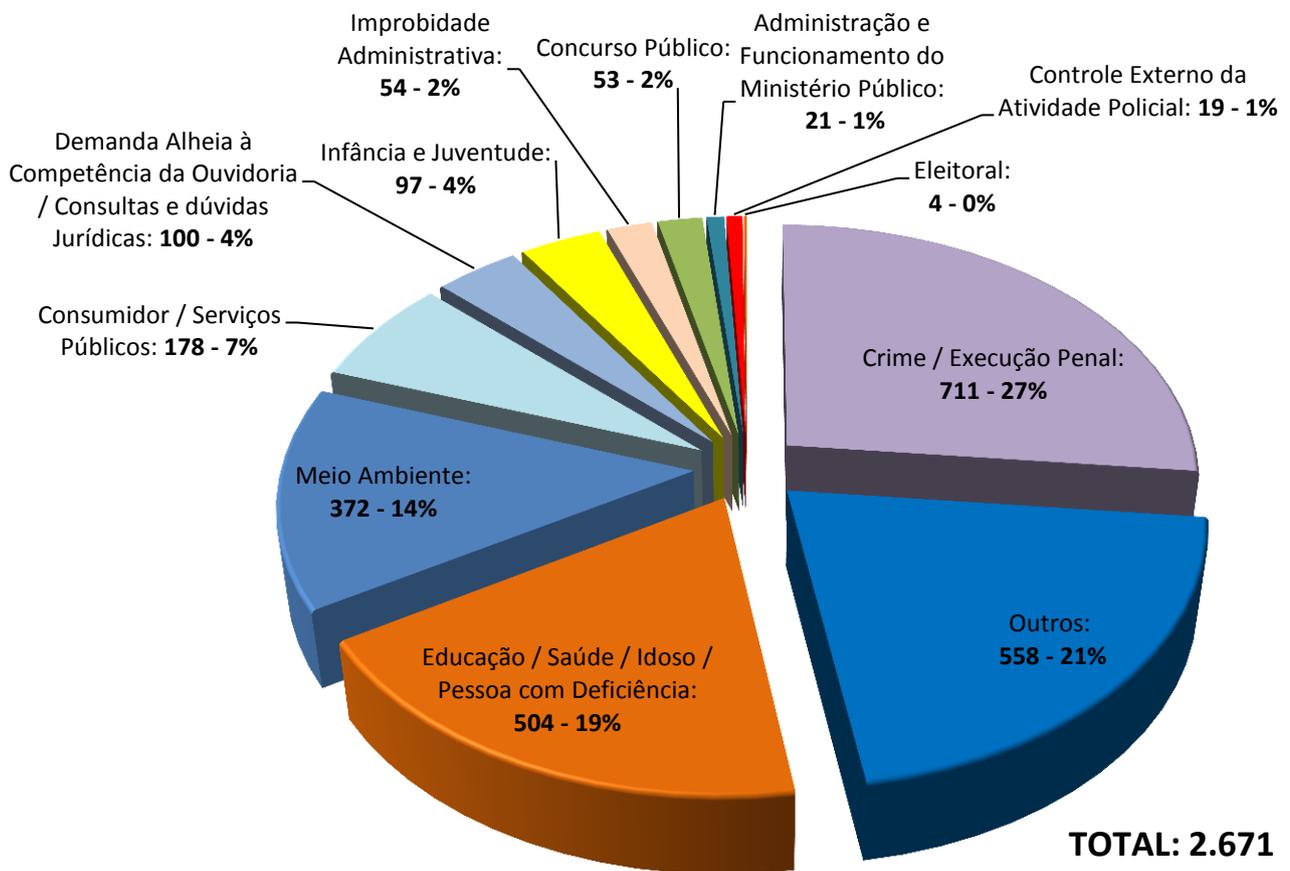
Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações por classes em agosto de 2015



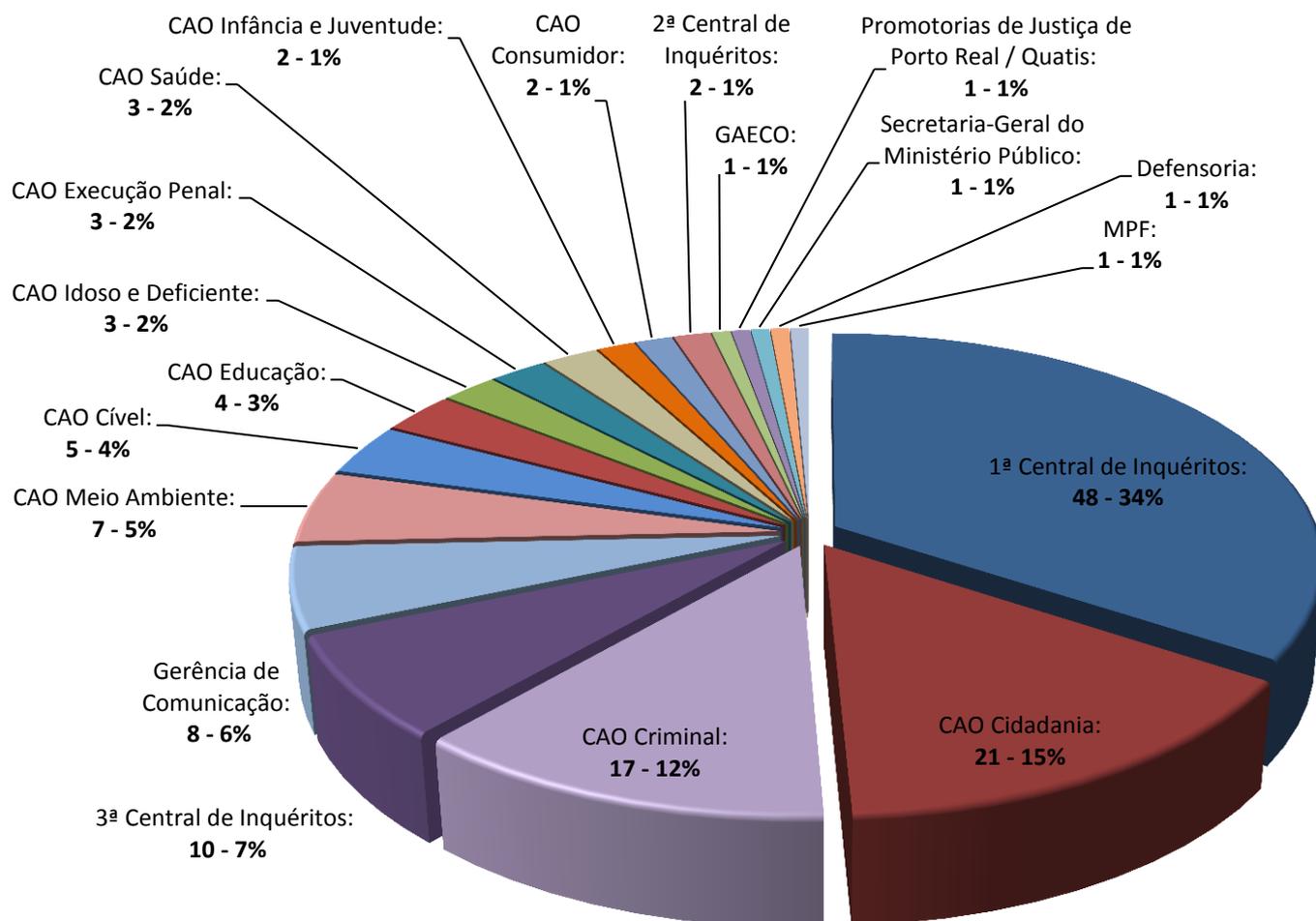
Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

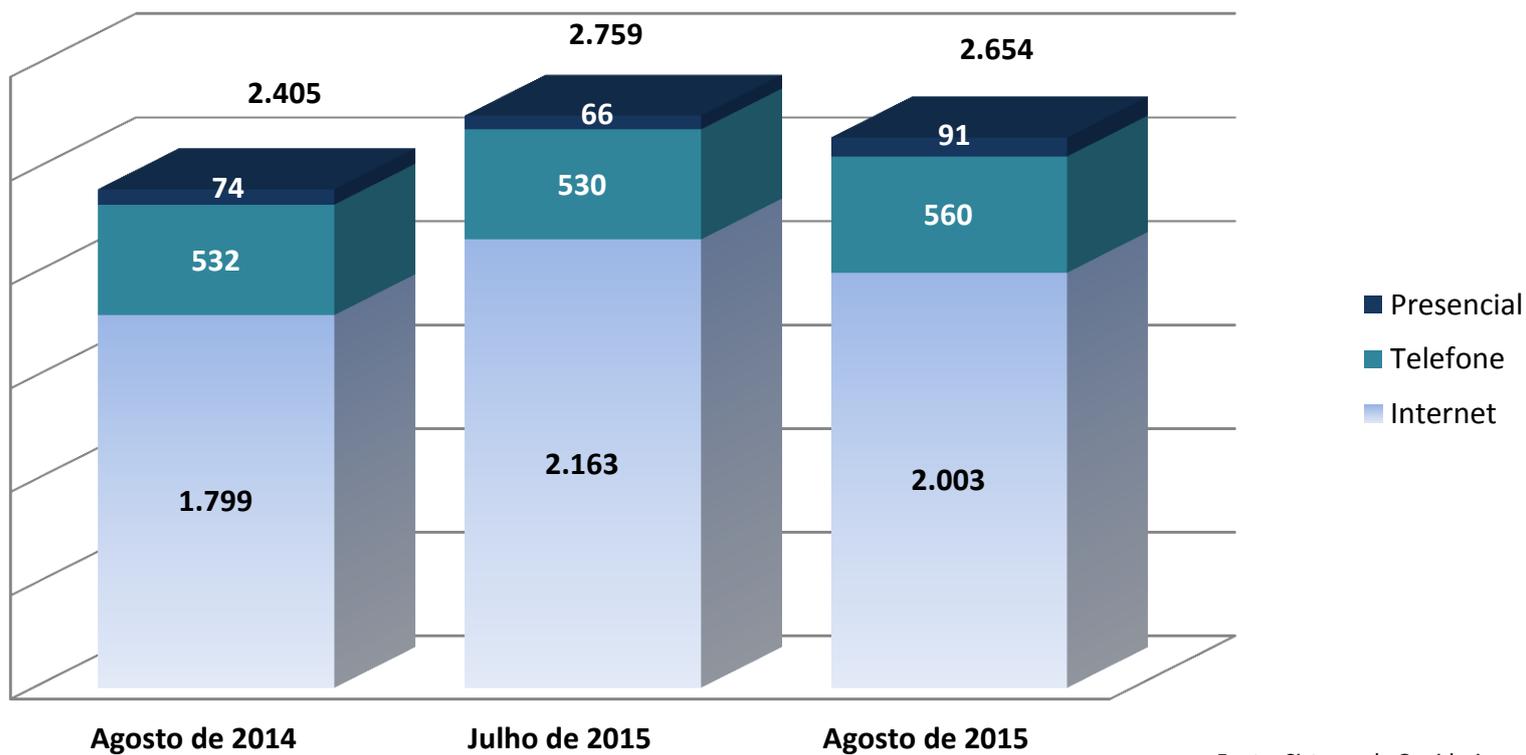
■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em agosto de 2015



TOTAL: 140

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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

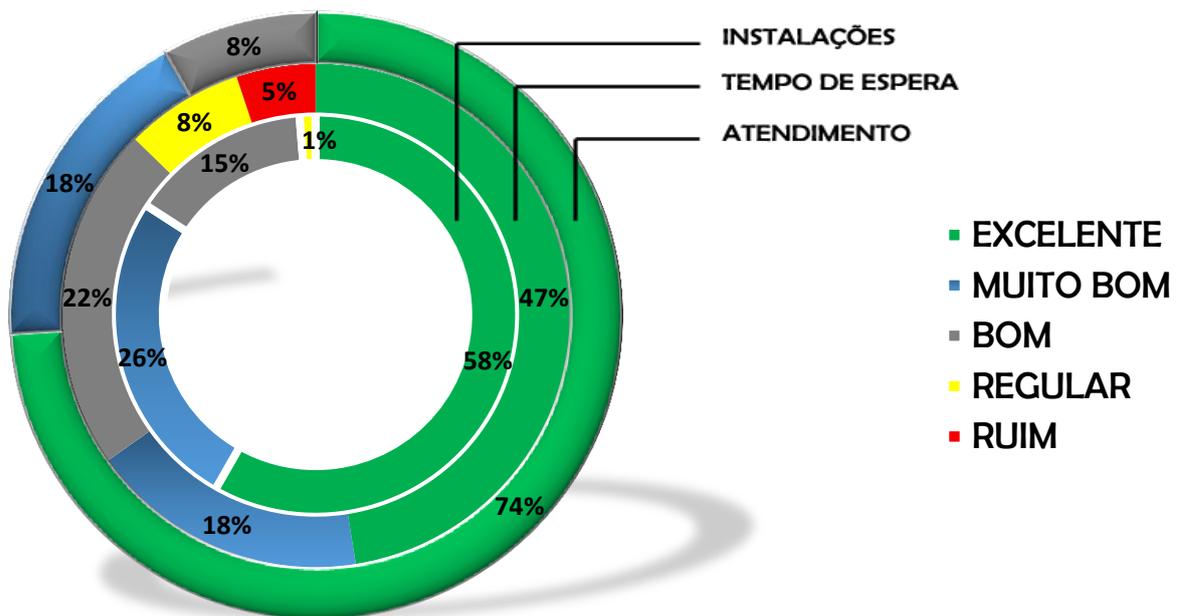


Fonte: Sistema da Ouvidoria

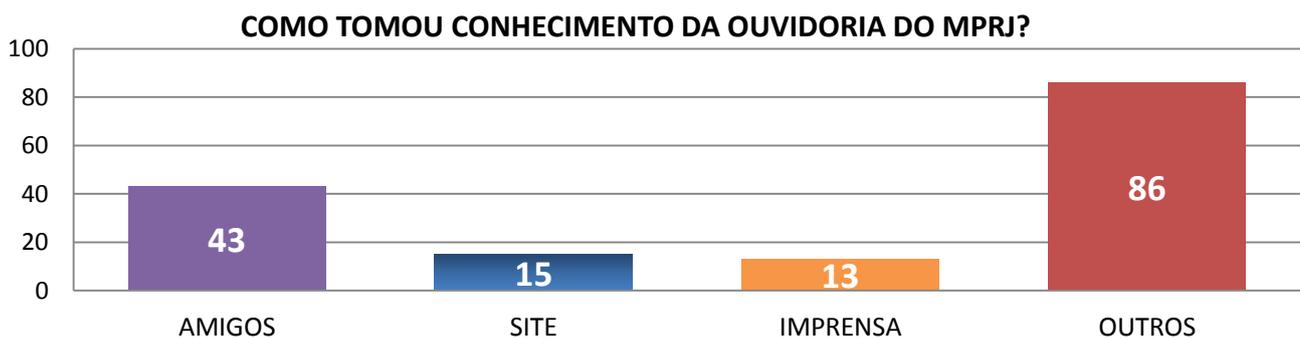
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em agosto de 2015

Em um universo de 185 atendimentos, 158 (85%) 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	92	EXCELENTE	75	EXCELENTE	117
MUITO BOM	41	MUITO BOM	28	MUITO BOM	28
BOM	23	BOM	35	BOM	13
REGULAR	2	REGULAR	12	REGULAR	0
RUIM	0	RUIM	8	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Fonte: Relatório da Ouvidoria