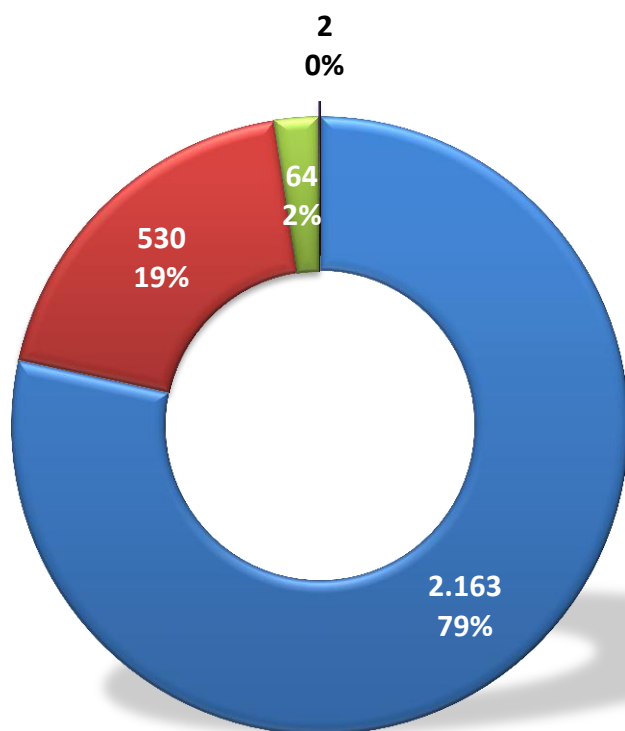


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em julho de 2015

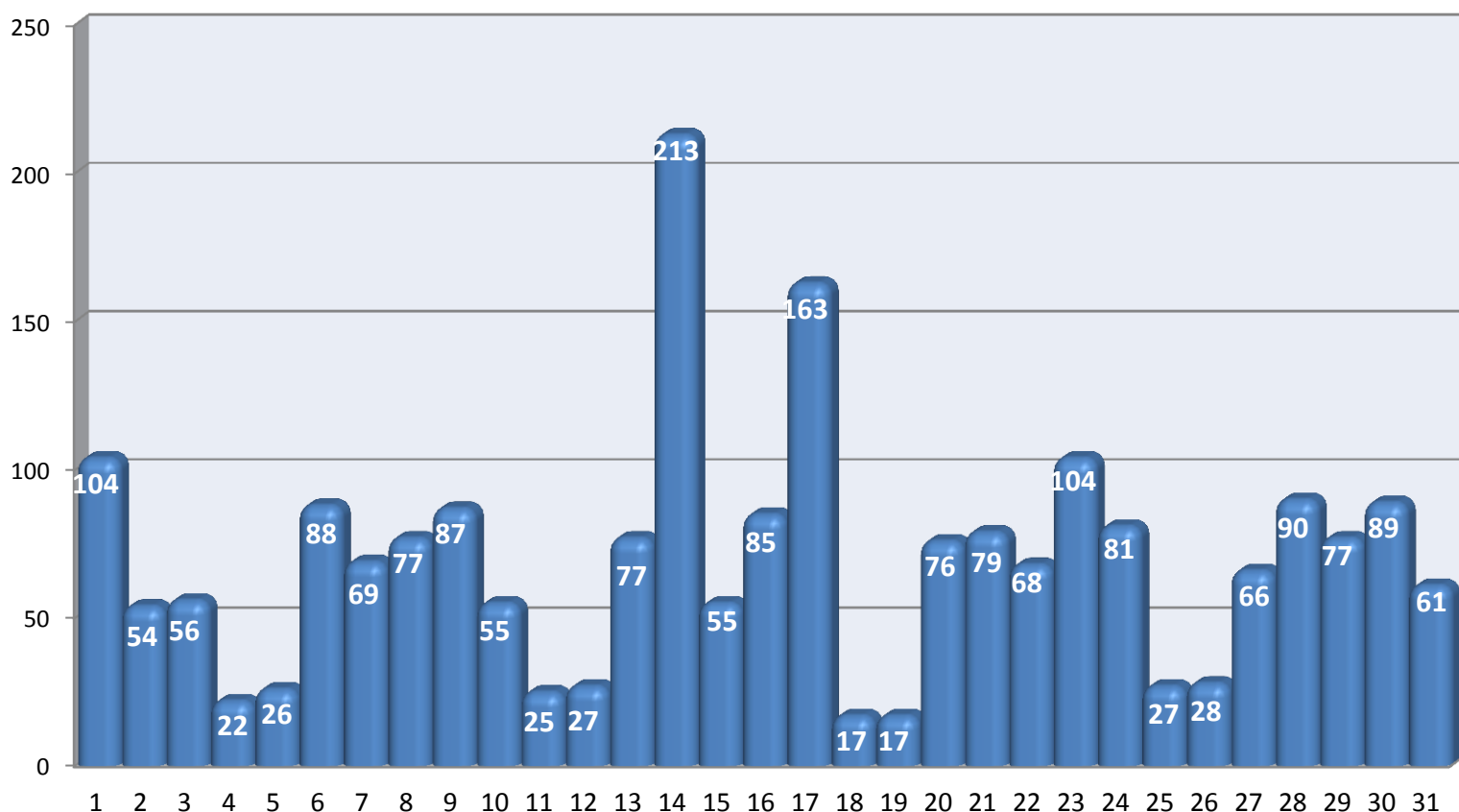


- Internet - 2.163
- Telefone - 530
- Sede - 64
- Ouvidoria Itinerante - 2

TOTAL: 2.759

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



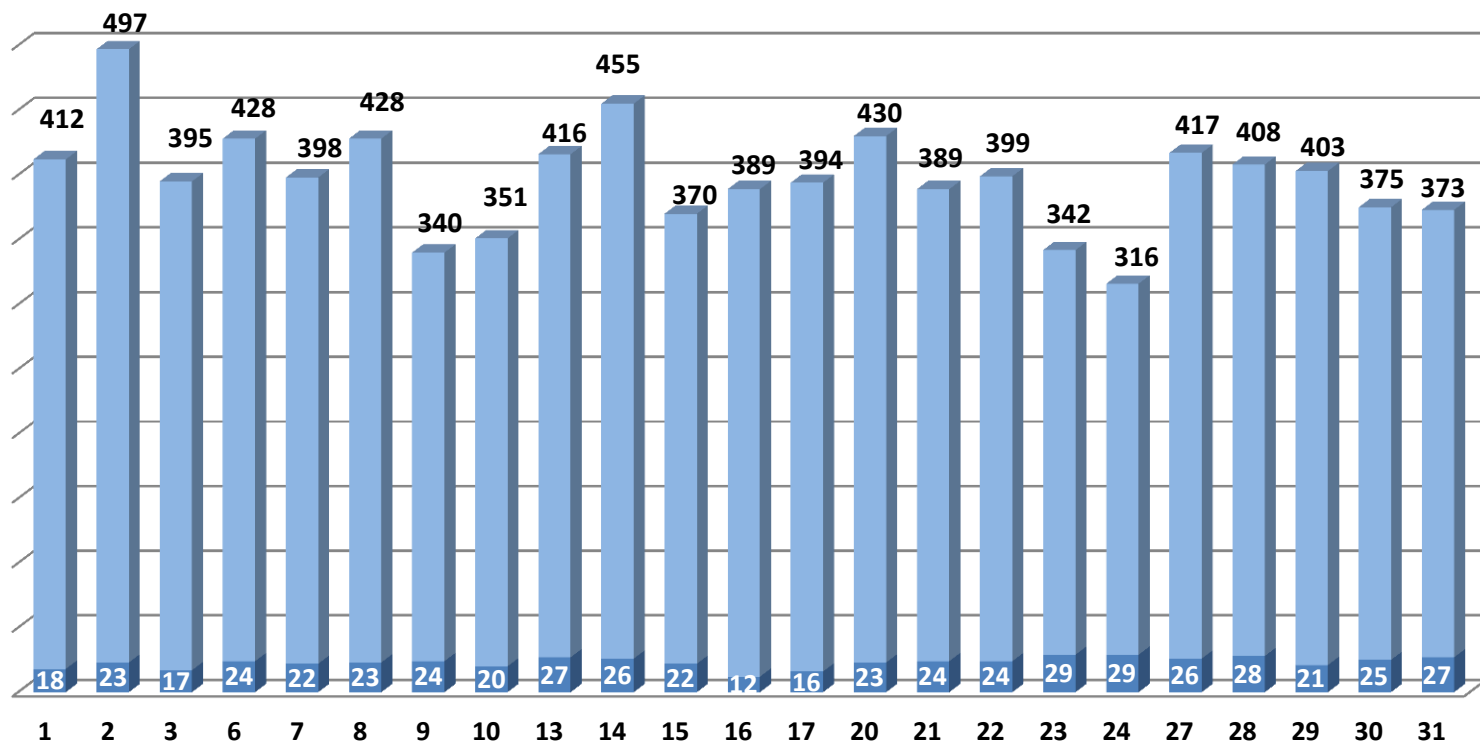
Total: **2.163**
Média Diária: ≈ **70**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em julho de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: 9.125

Média Diária: ≈ 397

Dias Úteis: 22

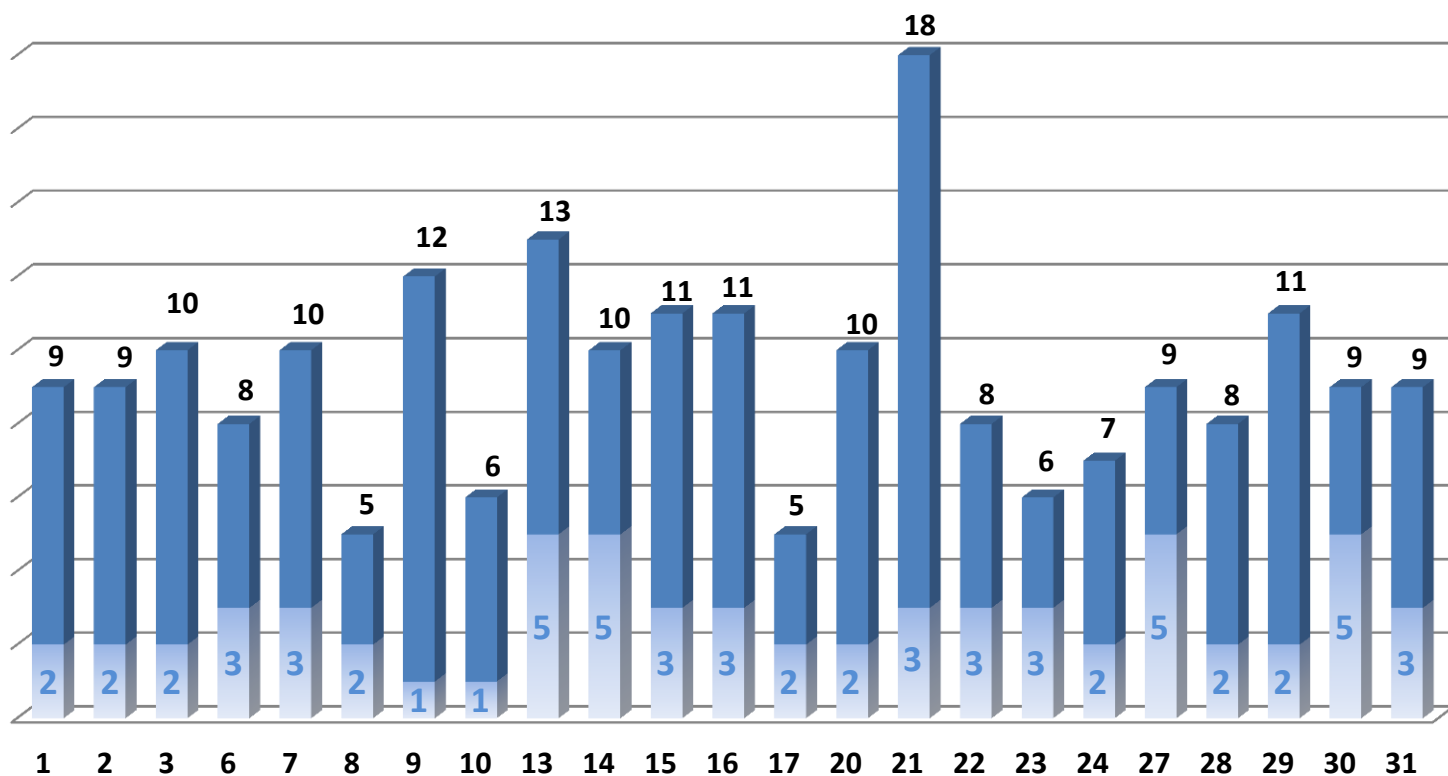
Total de Comunicações: 530

Média Diária: ≈ 23

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: 214

Média Diária: ≈ 9

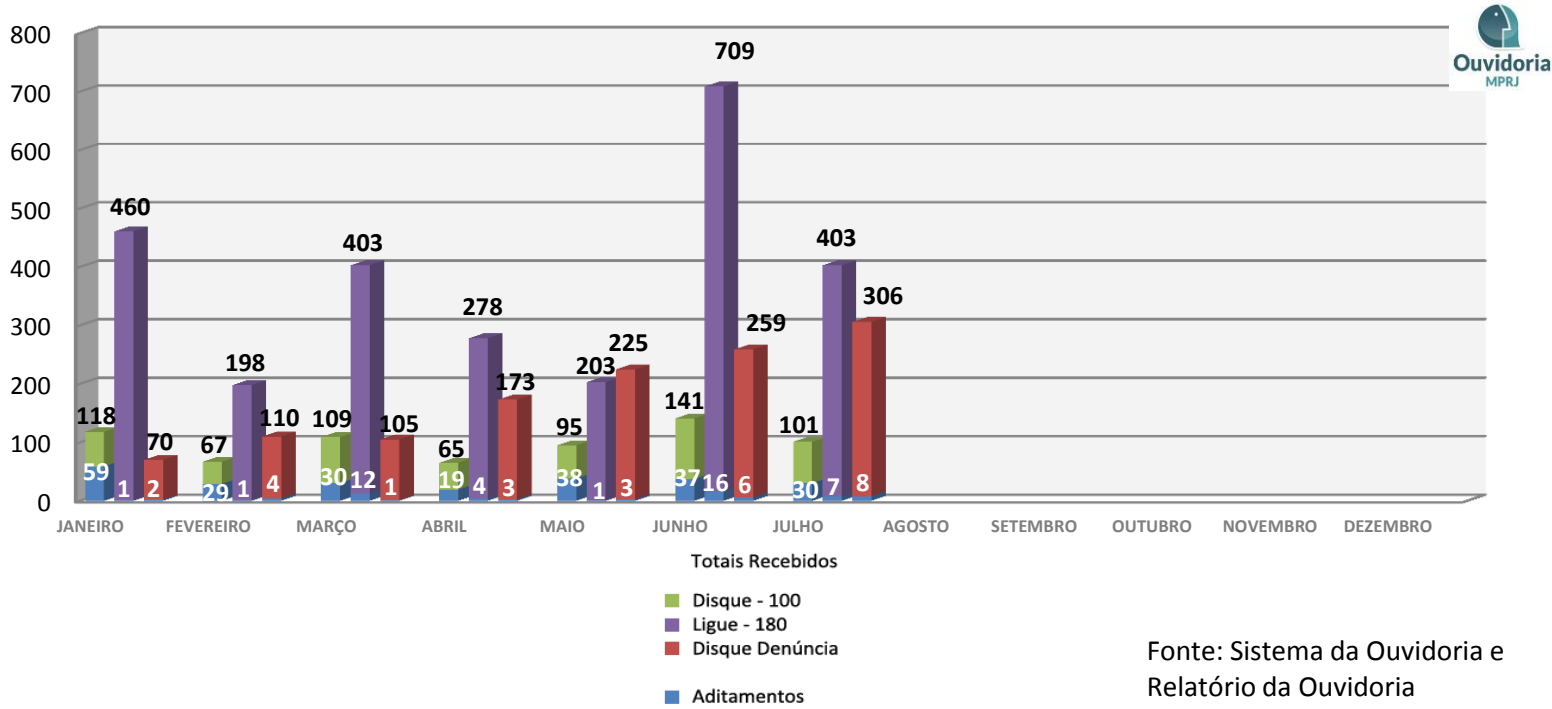
Dias Úteis: 23

Total de Comunicações: 64

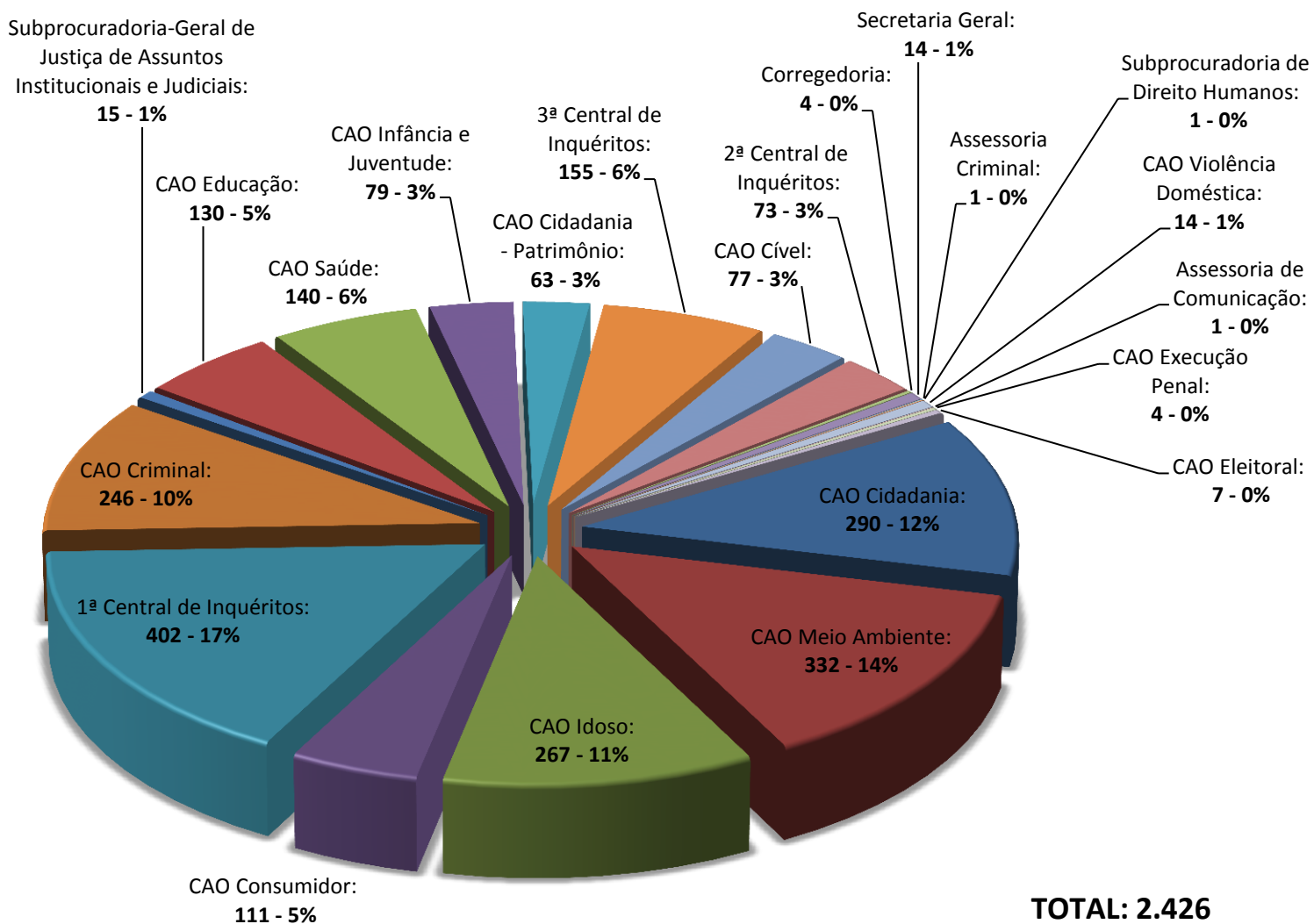
Média Diária: ≈ 3

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

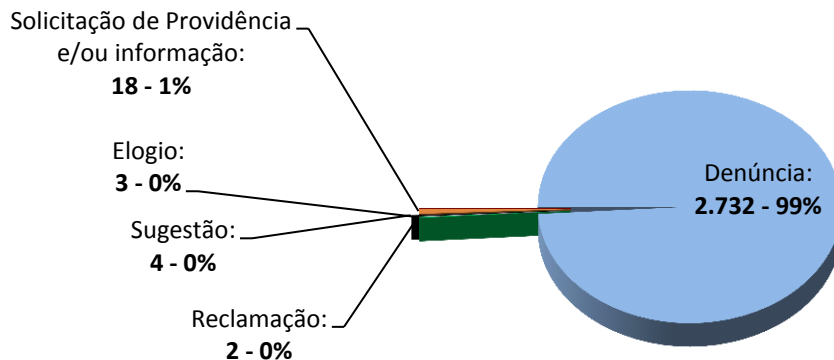
Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue -180 e Disque Denúncia até julho de 2015



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



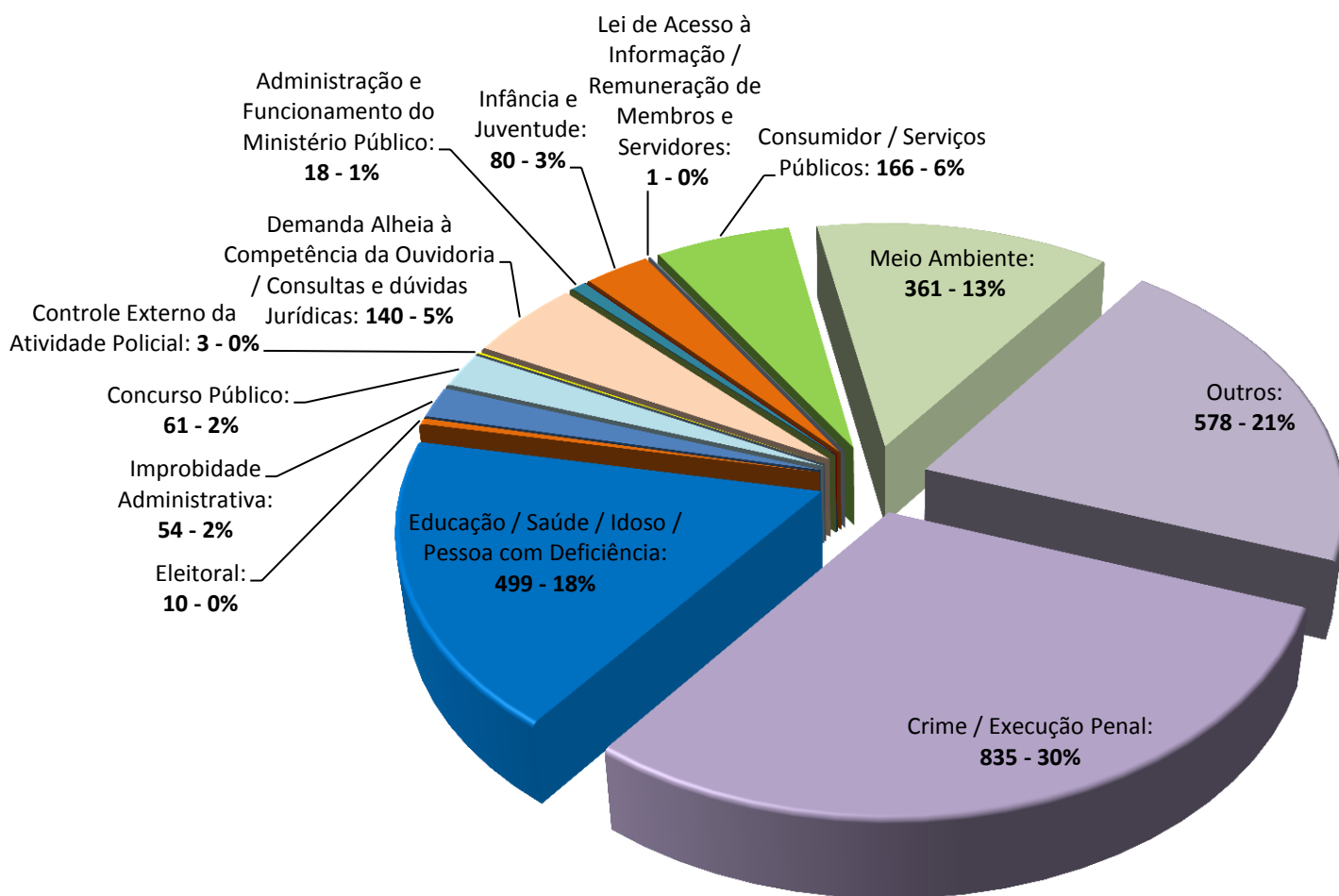
■ Estatística de comunicações por classes em julho de 2015



TOTAL: 2.759

Fonte: Sistema da Ouvidoria

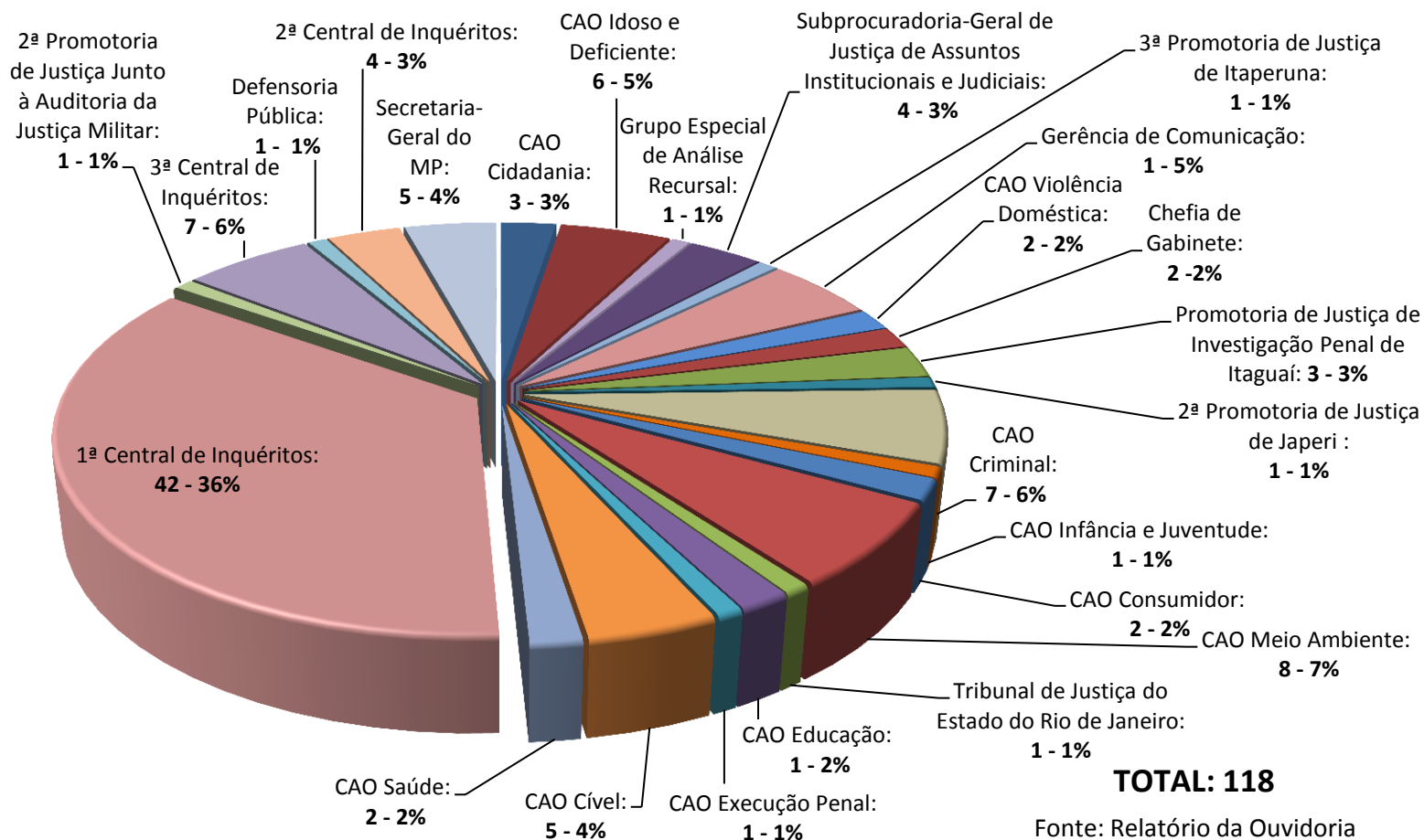
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em julho de 2015



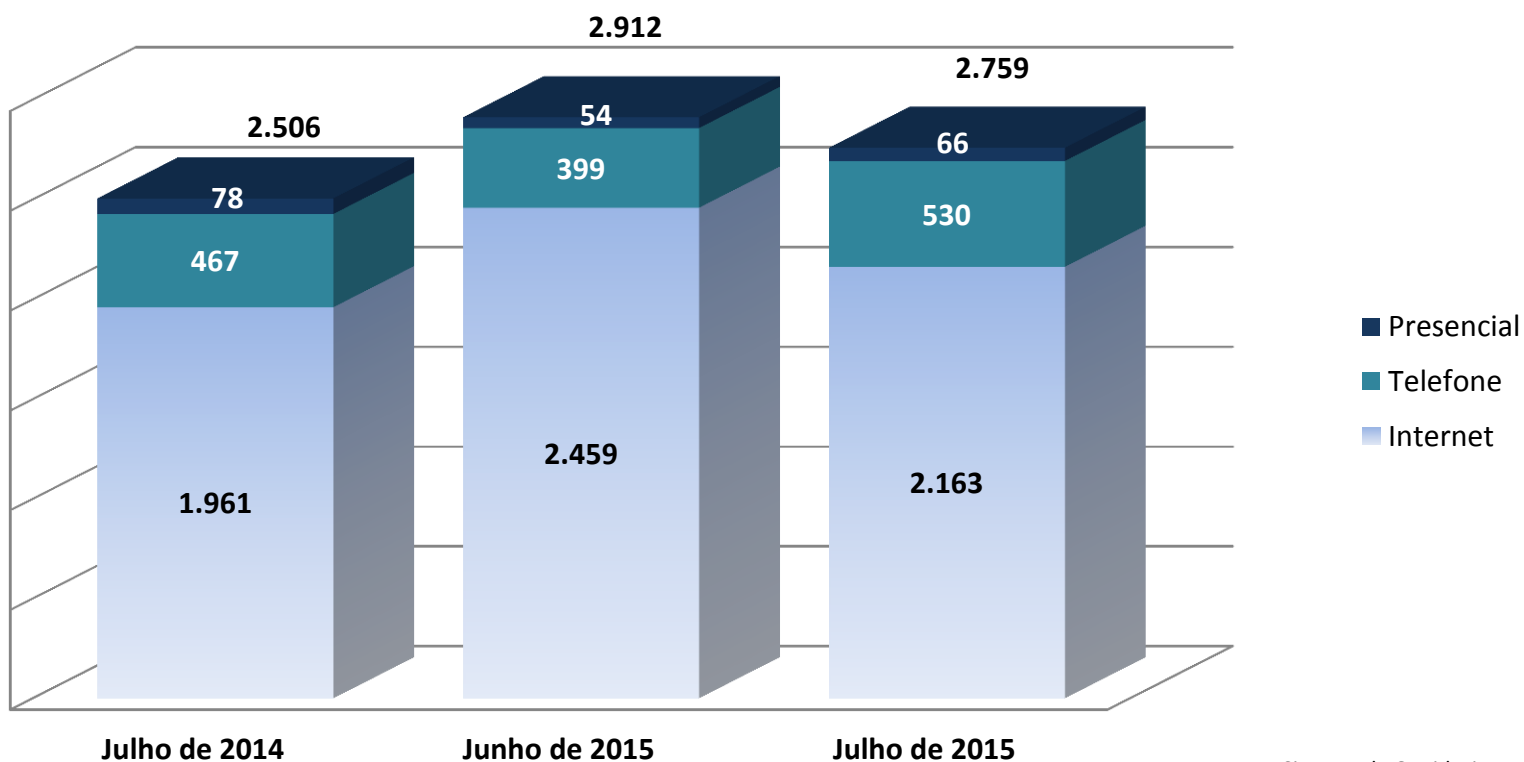
TOTAL: 2.806

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



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



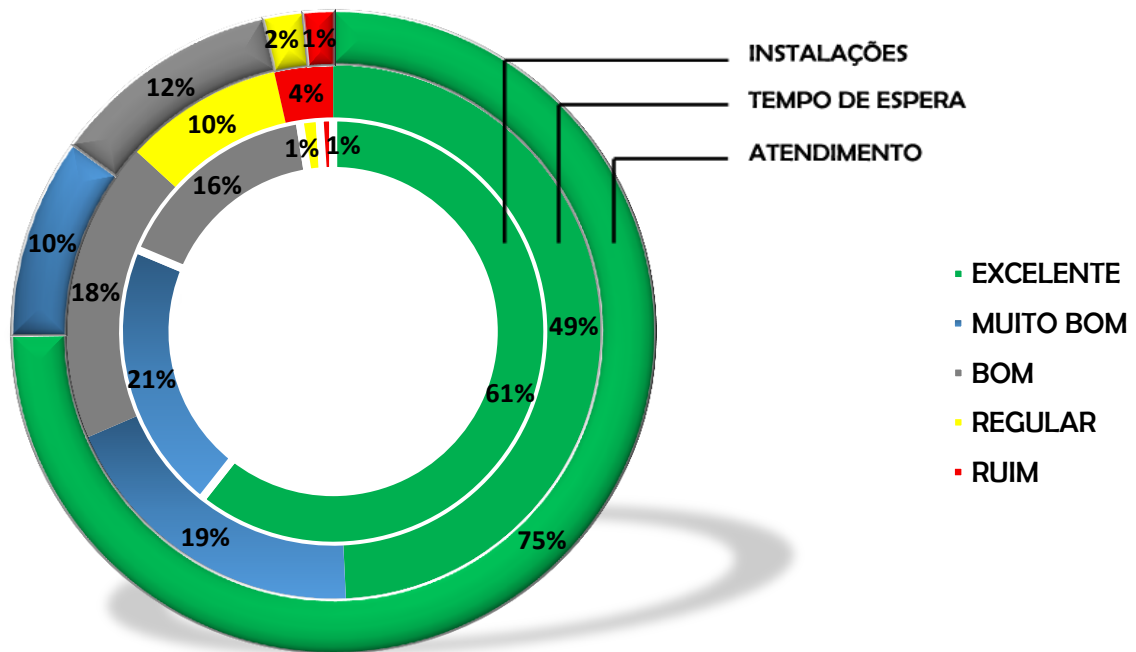
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em julho de 2015

Em um universo de 214 atendimentos, 199 (93%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	120
MUITO BOM	41
BOM	32
REGULAR	3
RUIM	2

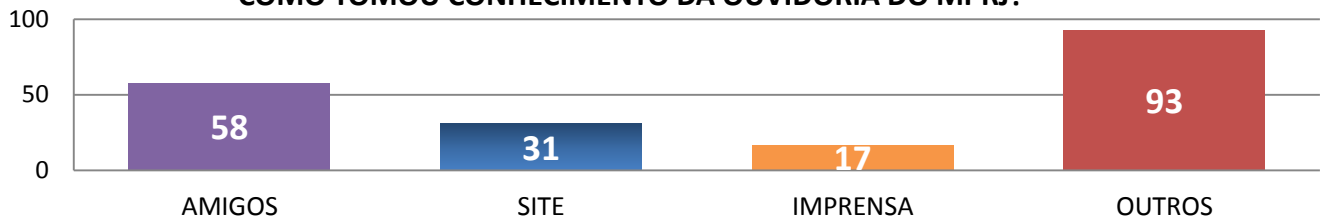
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	97
MUITO BOM	38
BOM	36
REGULAR	19
RUIM	7

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	149
MUITO BOM	20
BOM	23
REGULAR	4
RUIM	3

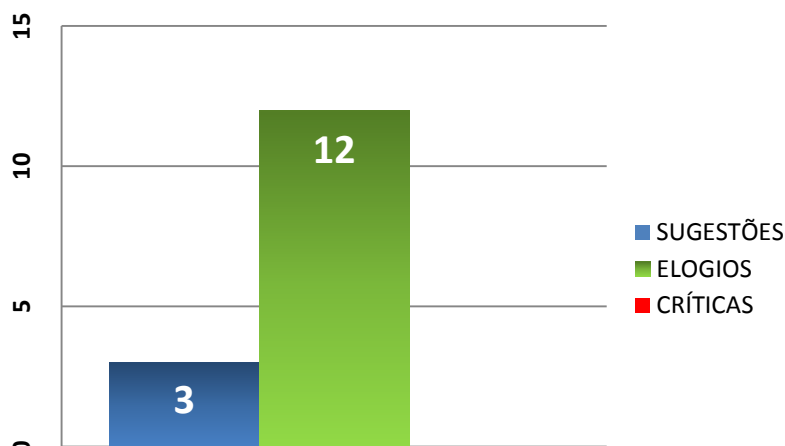


Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Dos 199 atendidos, 15 apresentaram sugestões, elogios e críticas.