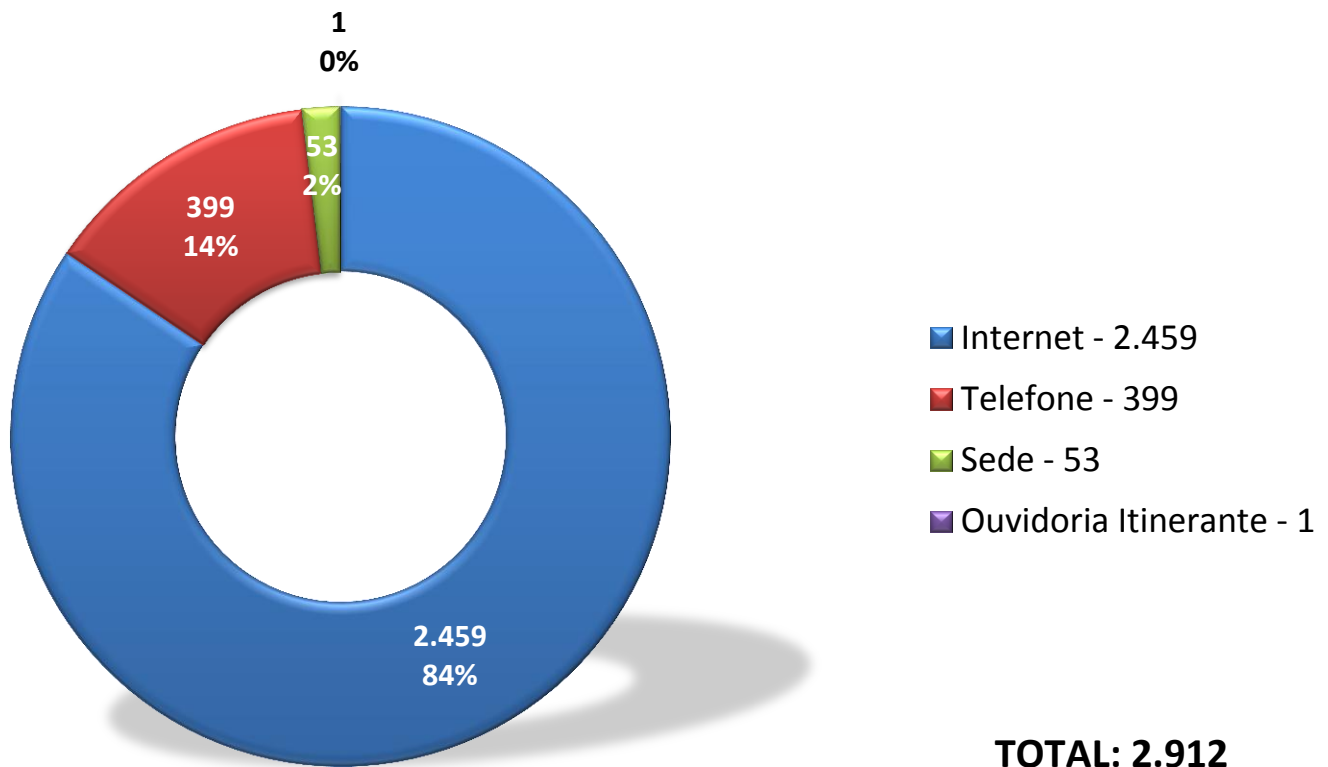


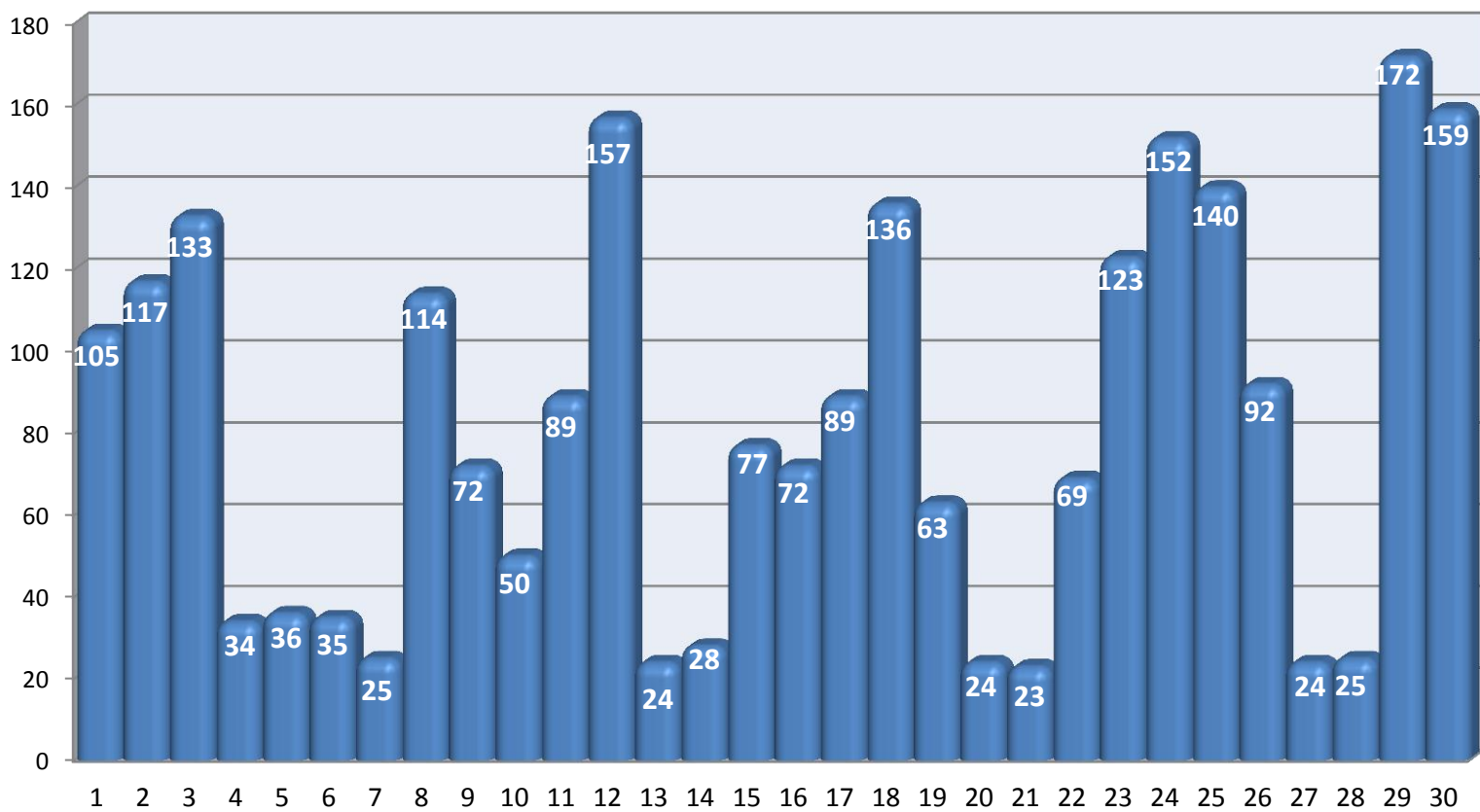
▪ **Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em junho de 2015**



TOTAL: 2.912

Fonte: Sistema da Ouvidoria

▪ **Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na *internet* em junho de 2015**



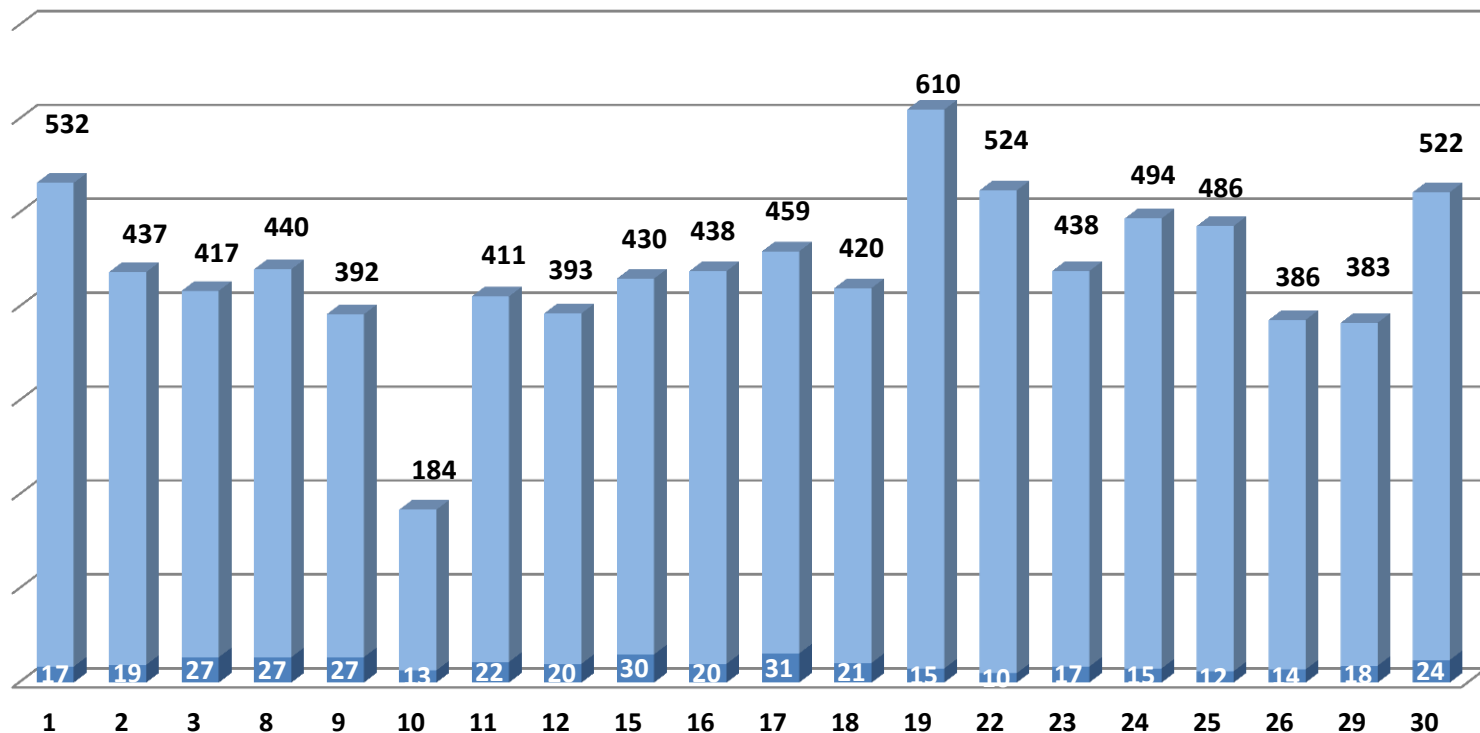
Total: **2.459**
Média Diária: **82**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em junho de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: **8.796**

Média Diária: **440**

Dias Úteis: **20**

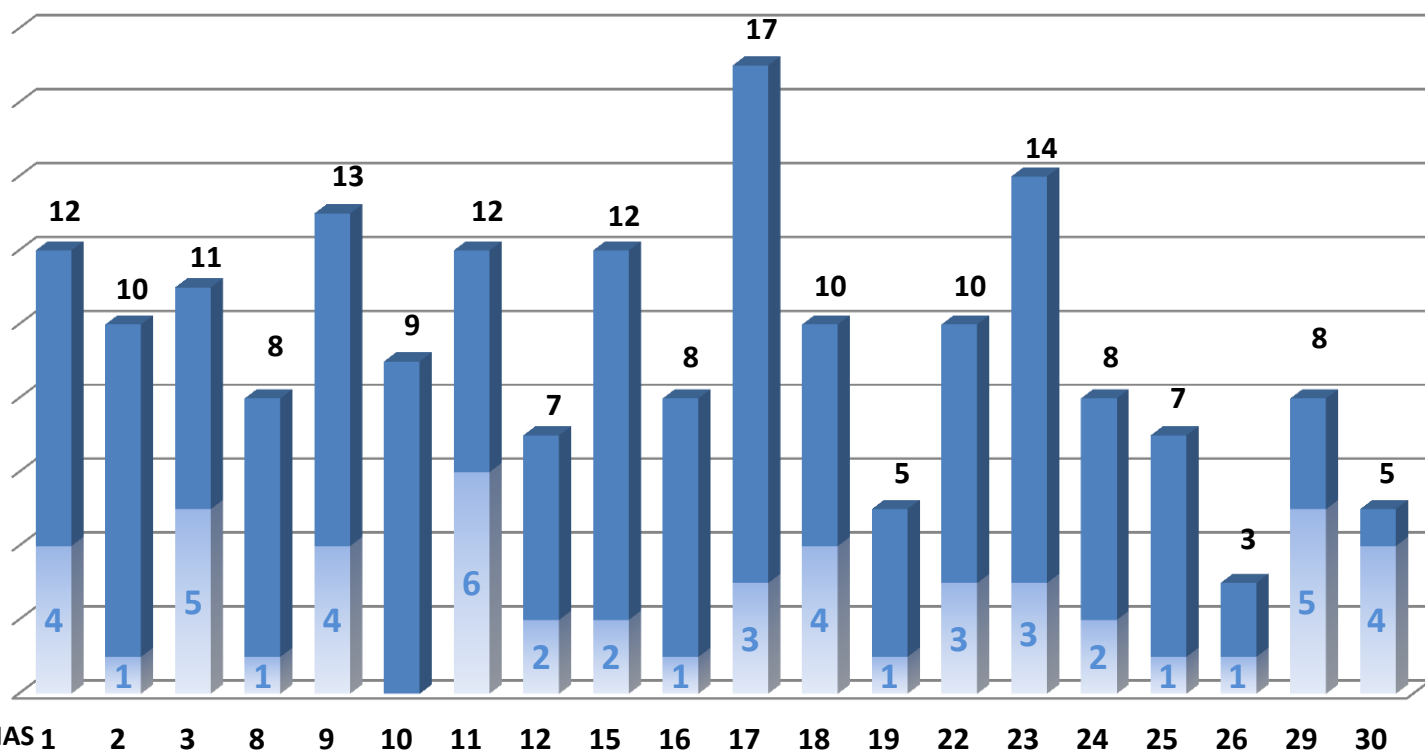
Total de Comunicações: **399**

Média Diária: **20**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **189**

Média Diária: **9**

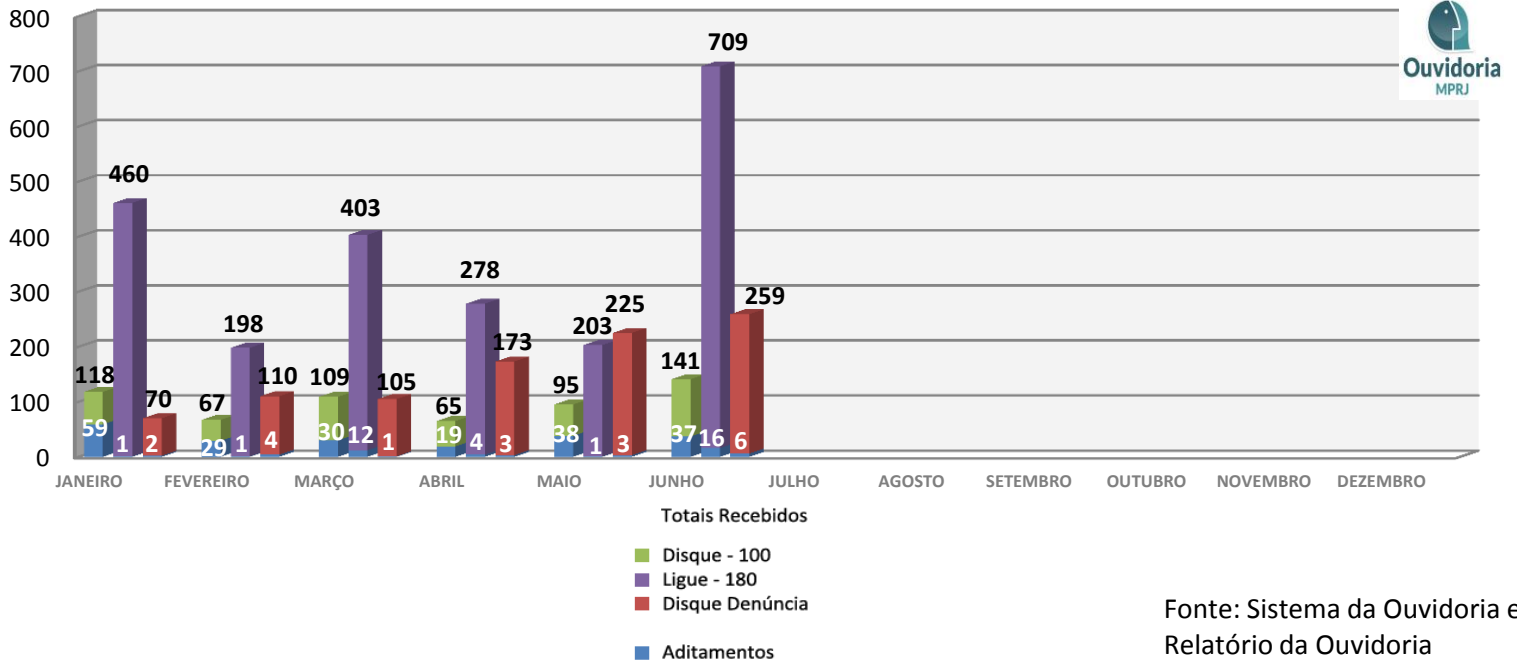
Dias Úteis: **20**

Total de Comunicações: **53**

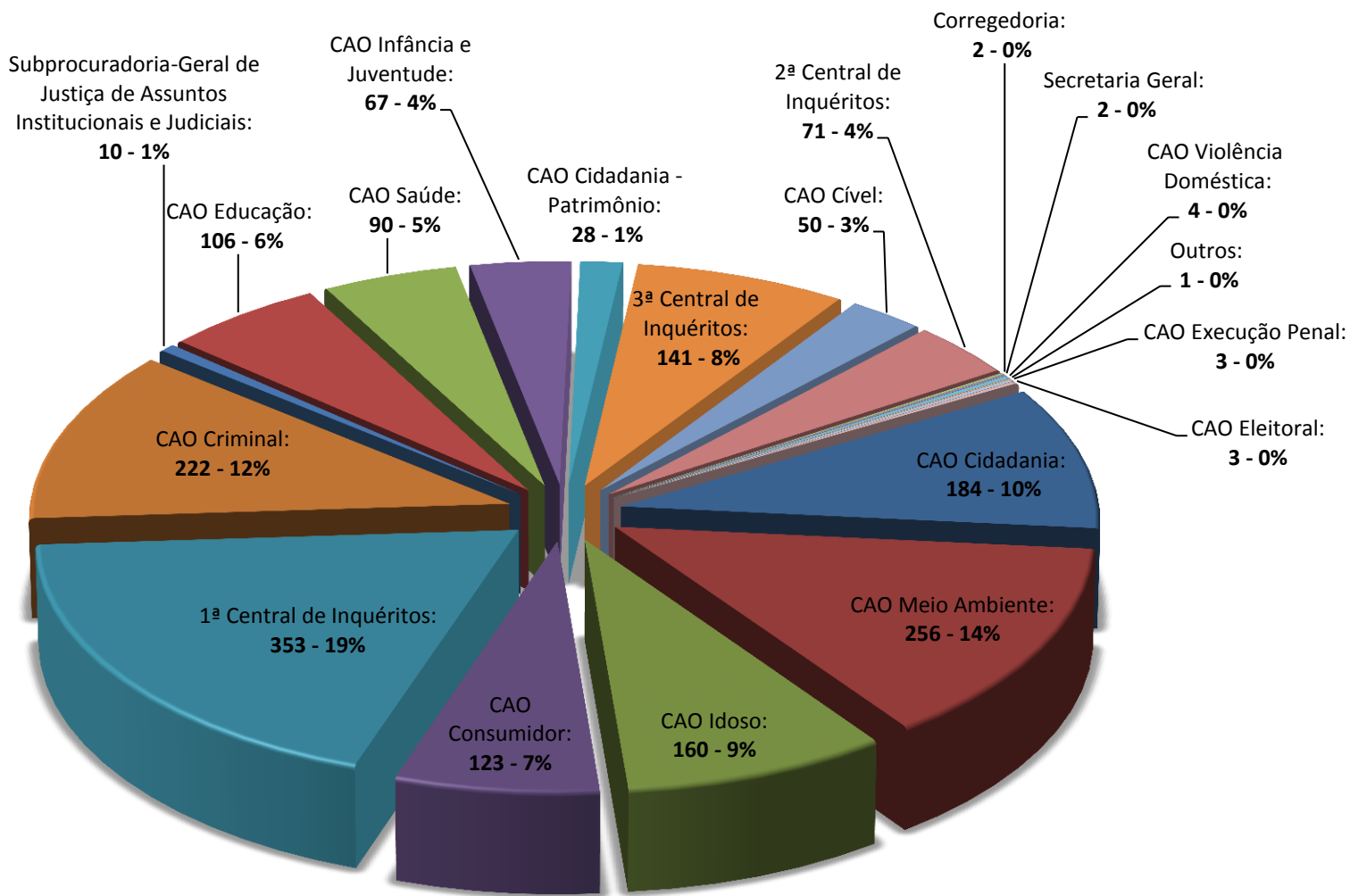
Média Diária: **3**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

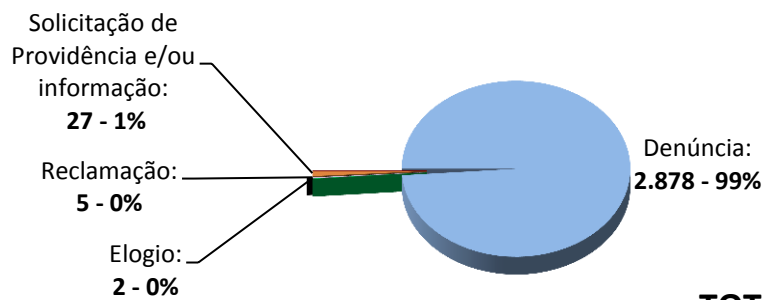


Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em junho de 2015



TOTAL: 1.876
 Fonte: Sistema da Ouvidoria

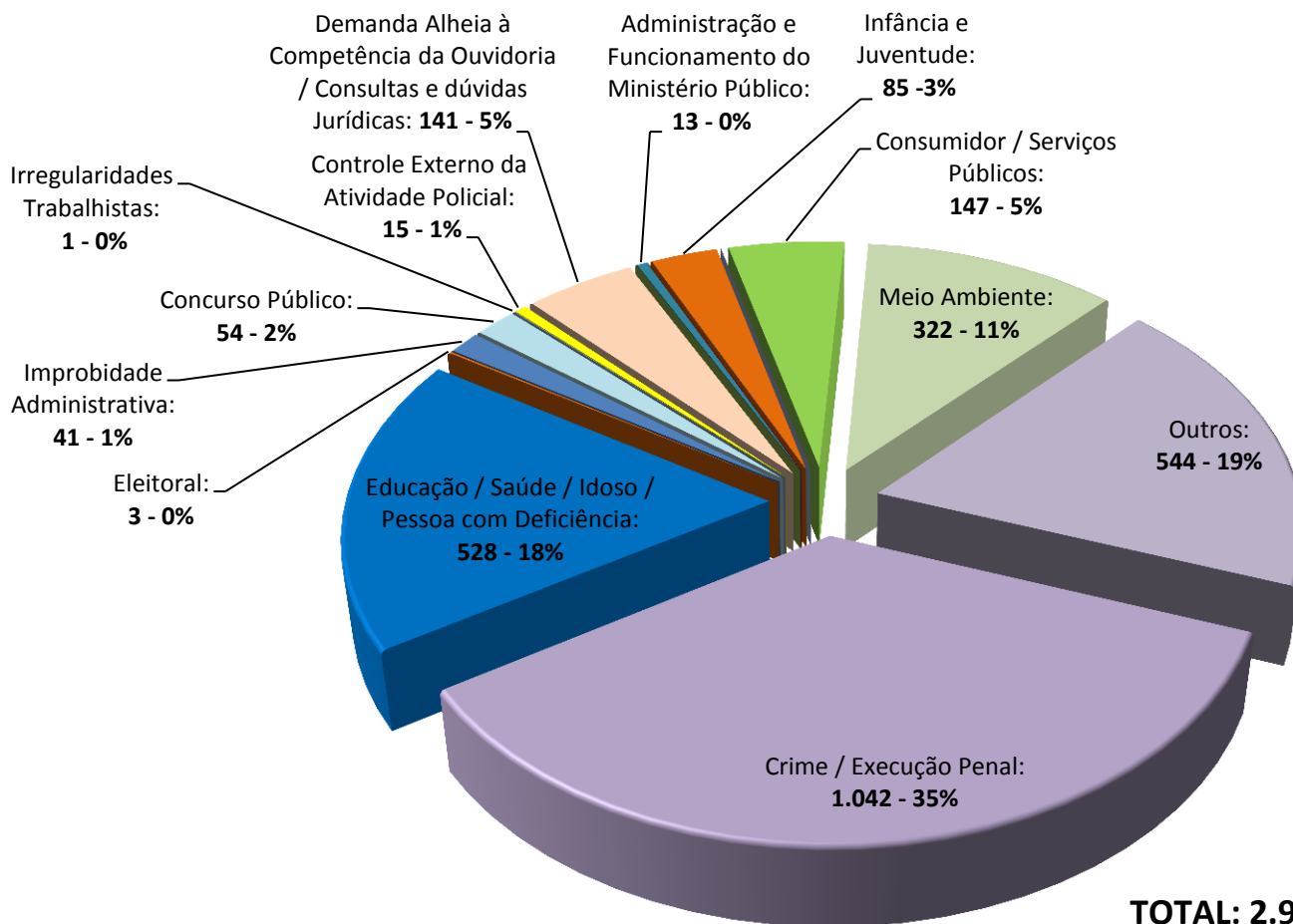
■ Estatística de comunicações por classes em junho de 2015



TOTAL: 2.912

Fonte: Sistema da Ouvidoria

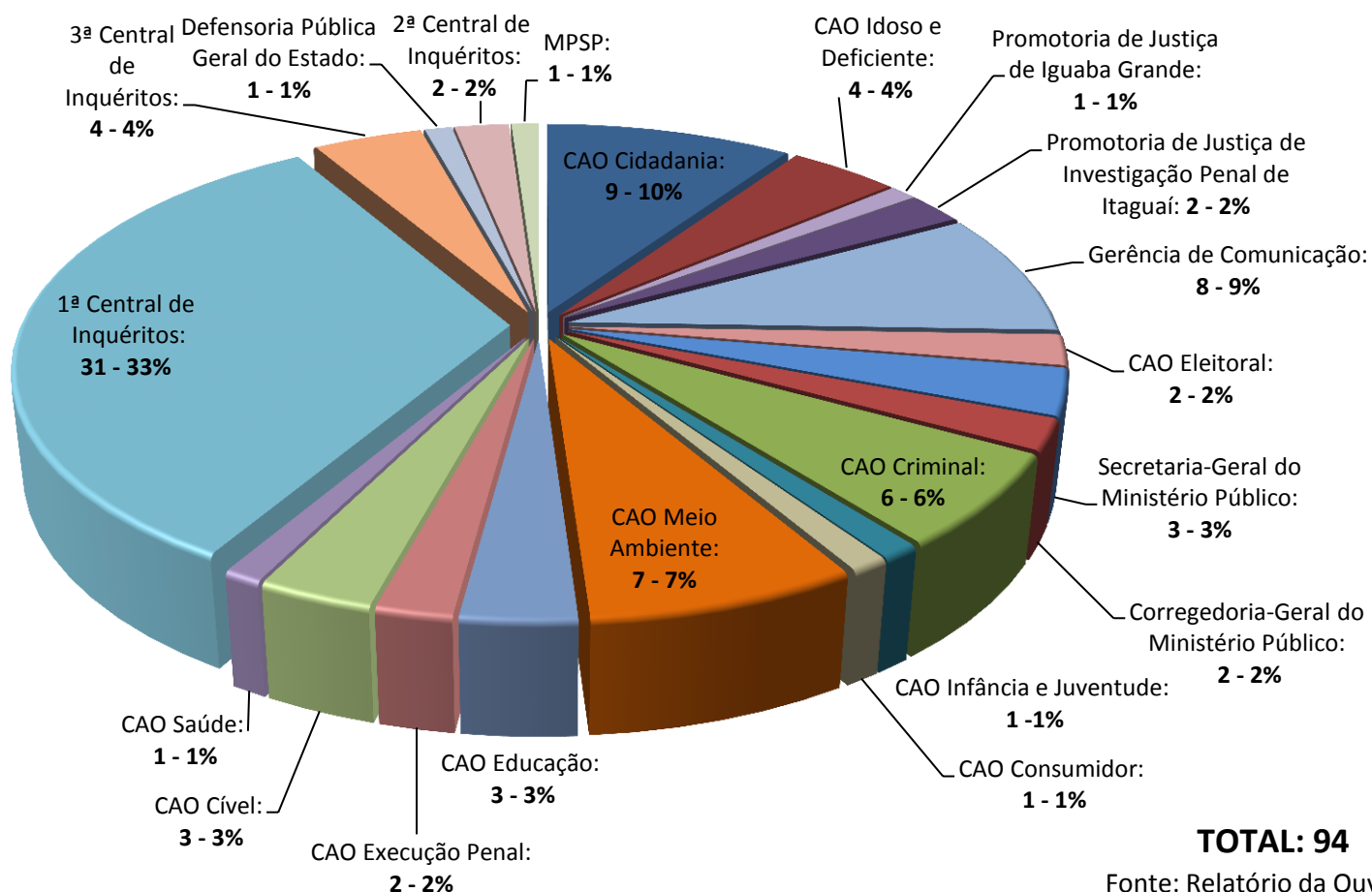
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em junho de 2015



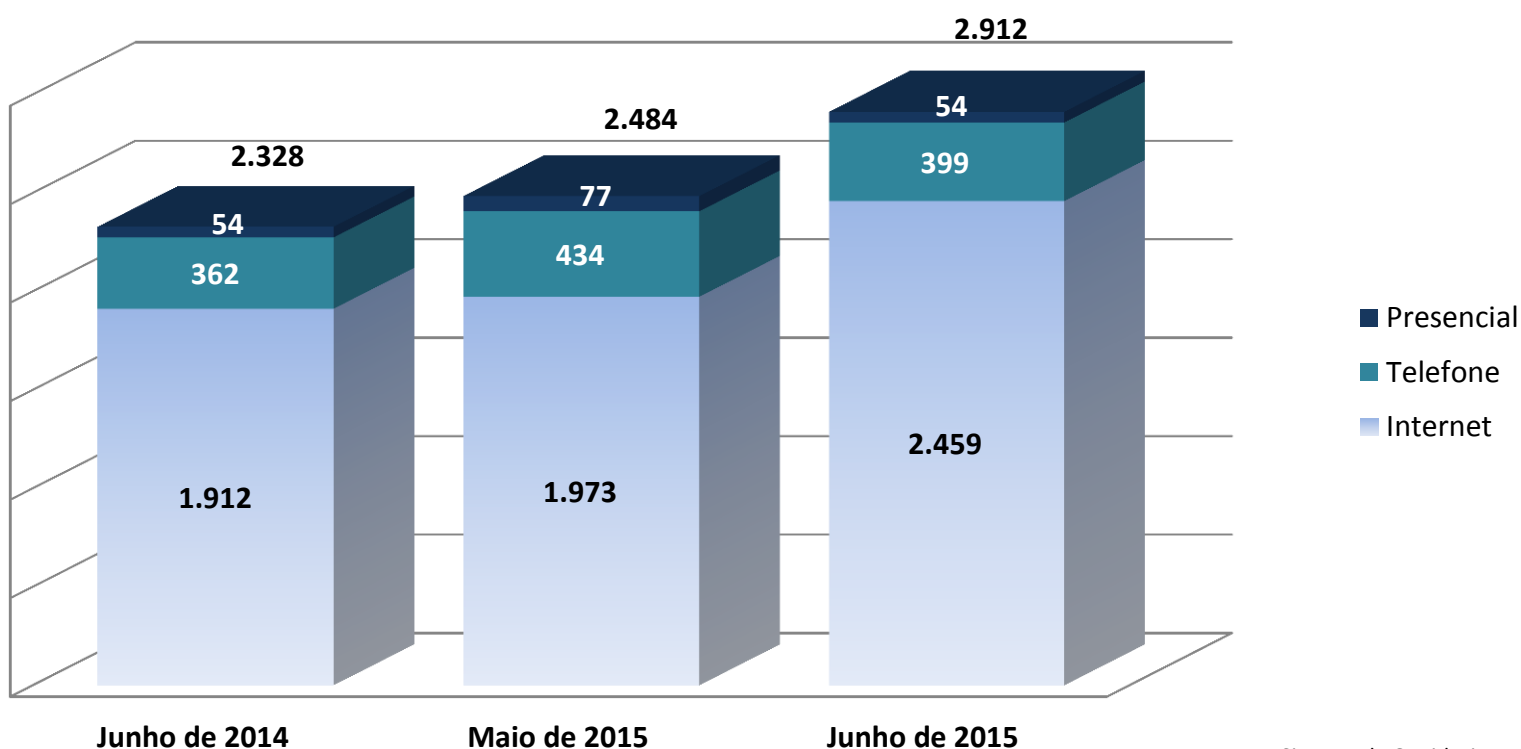
TOTAL: 2.936

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



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



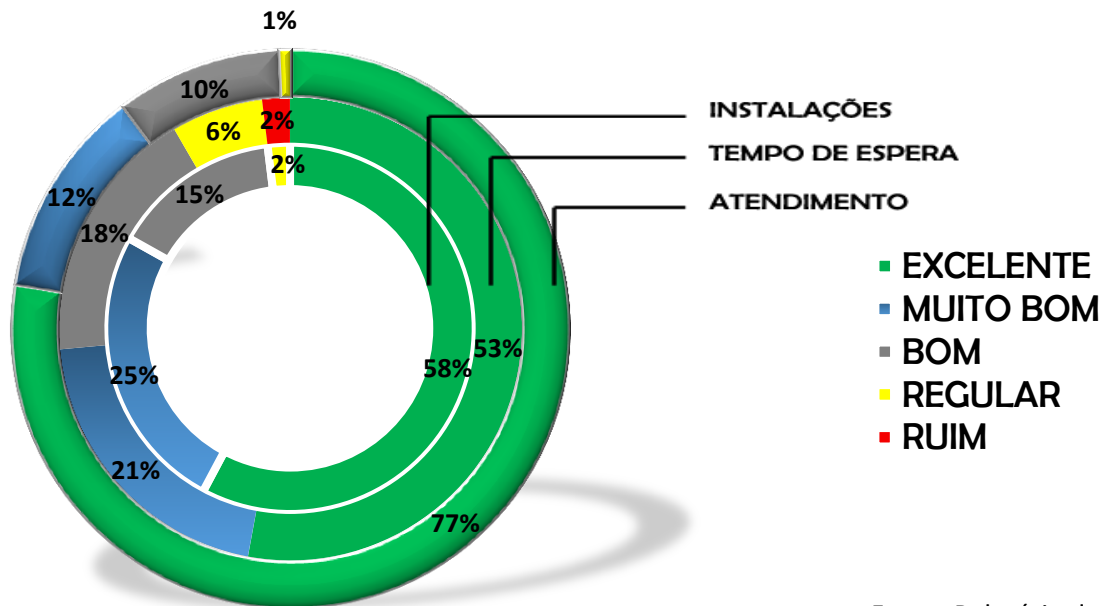
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em junho de 2015

Em um universo de 184 atendimentos, 156 (85%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	89
MUITO BOM	39
BOM	23
REGULAR	3
RUIM	0

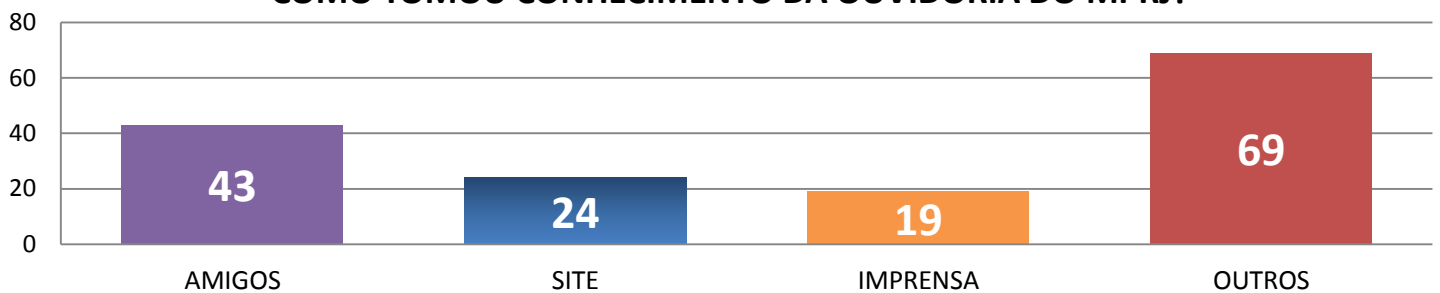
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	82
MUITO BOM	32
BOM	28
REGULAR	10
RUIM	3

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	121
MUITO BOM	19
BOM	15
REGULAR	1
RUIM	0

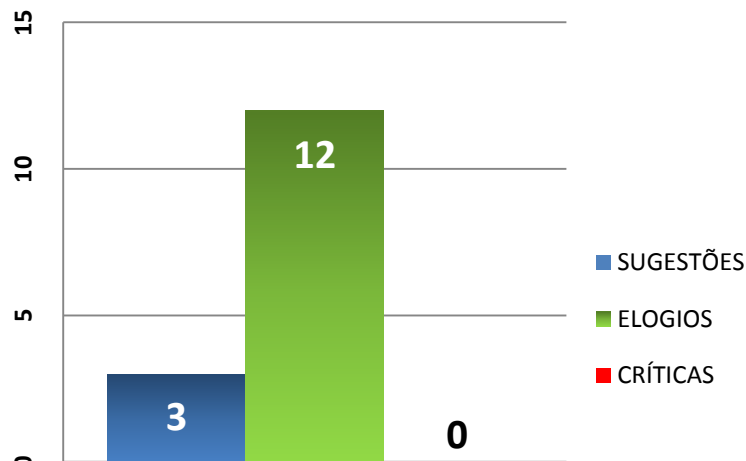


Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Dos 156 atendidos, 15 apresentaram sugestões, elogios e críticas.