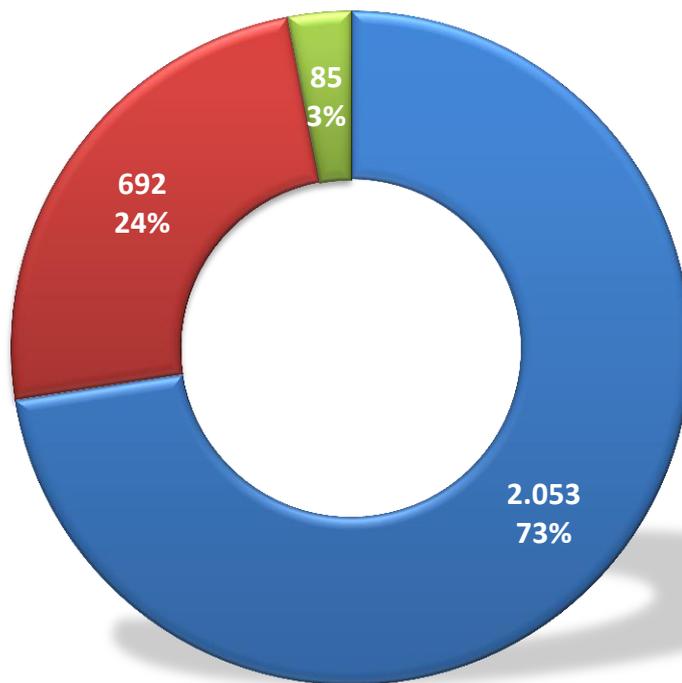


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em fevereiro de 2016

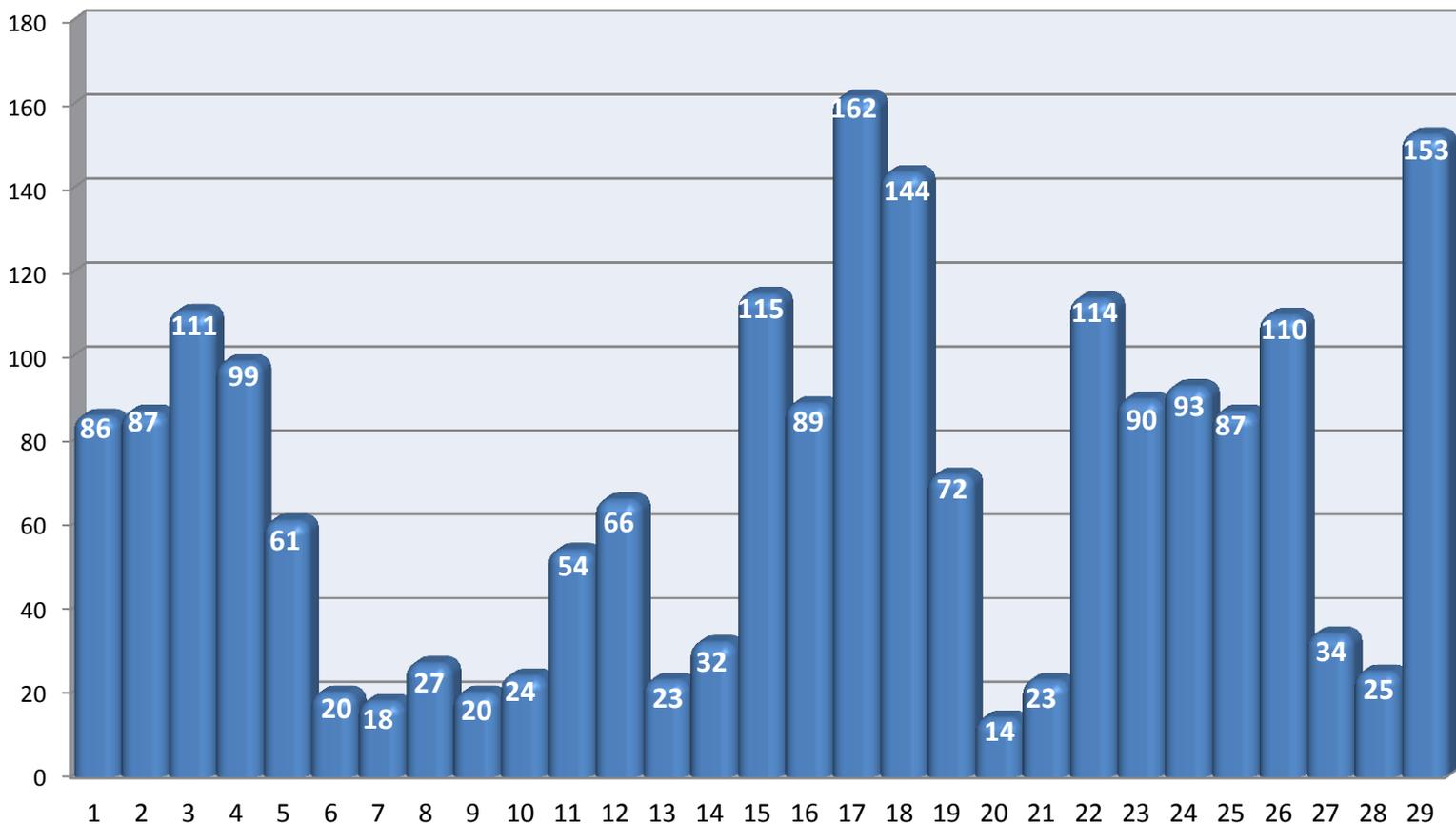


- Internet - 2.053
- Telefone - 692
- Sede - 85

TOTAL: 2.830

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em fevereiro de 2016



Total: **2.053**

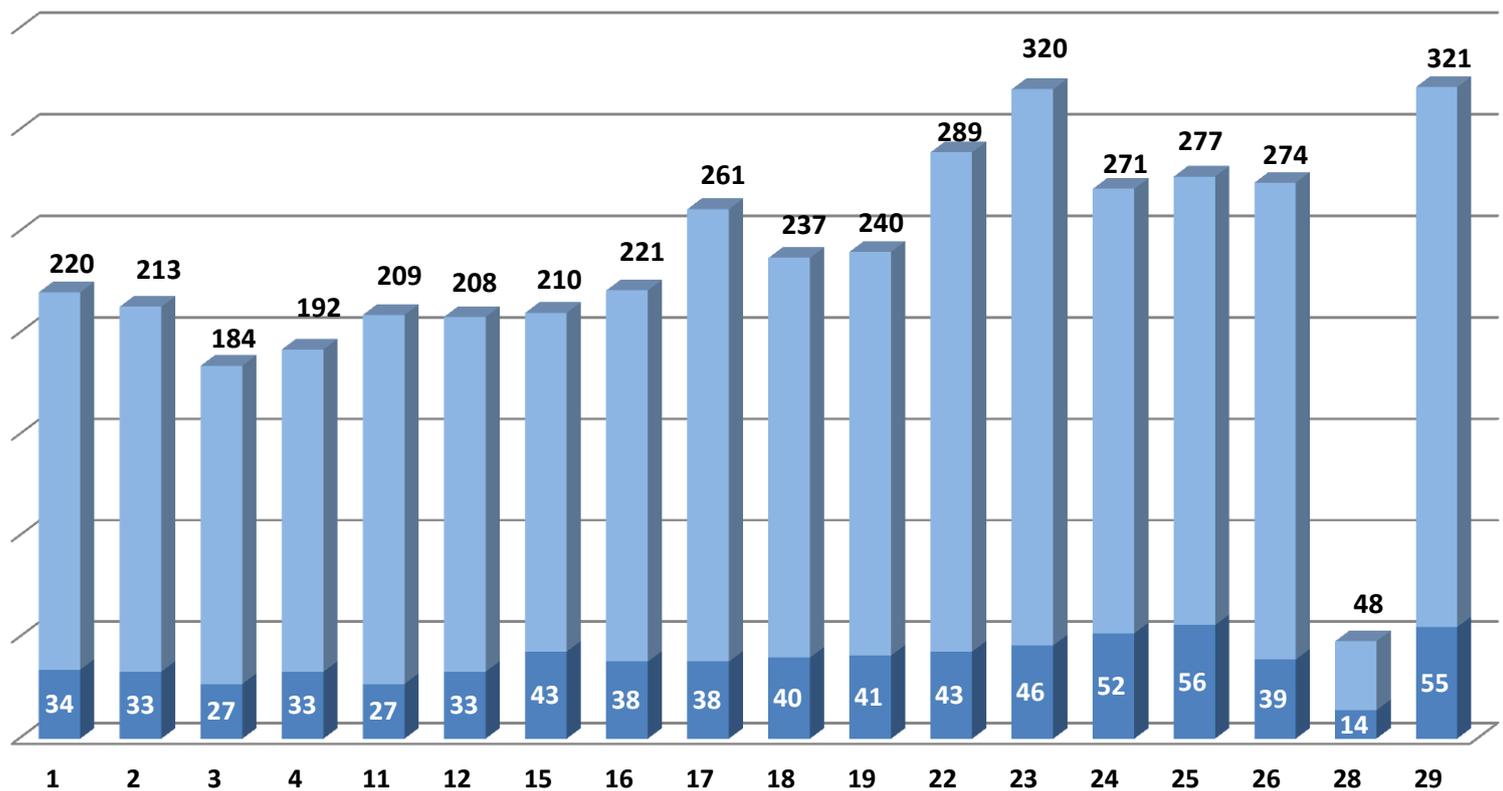
Média Diária: ≈ **71**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em fevereiro de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **4.195**

Média Diária: **≈ 233**

Dias Úteis: **18**

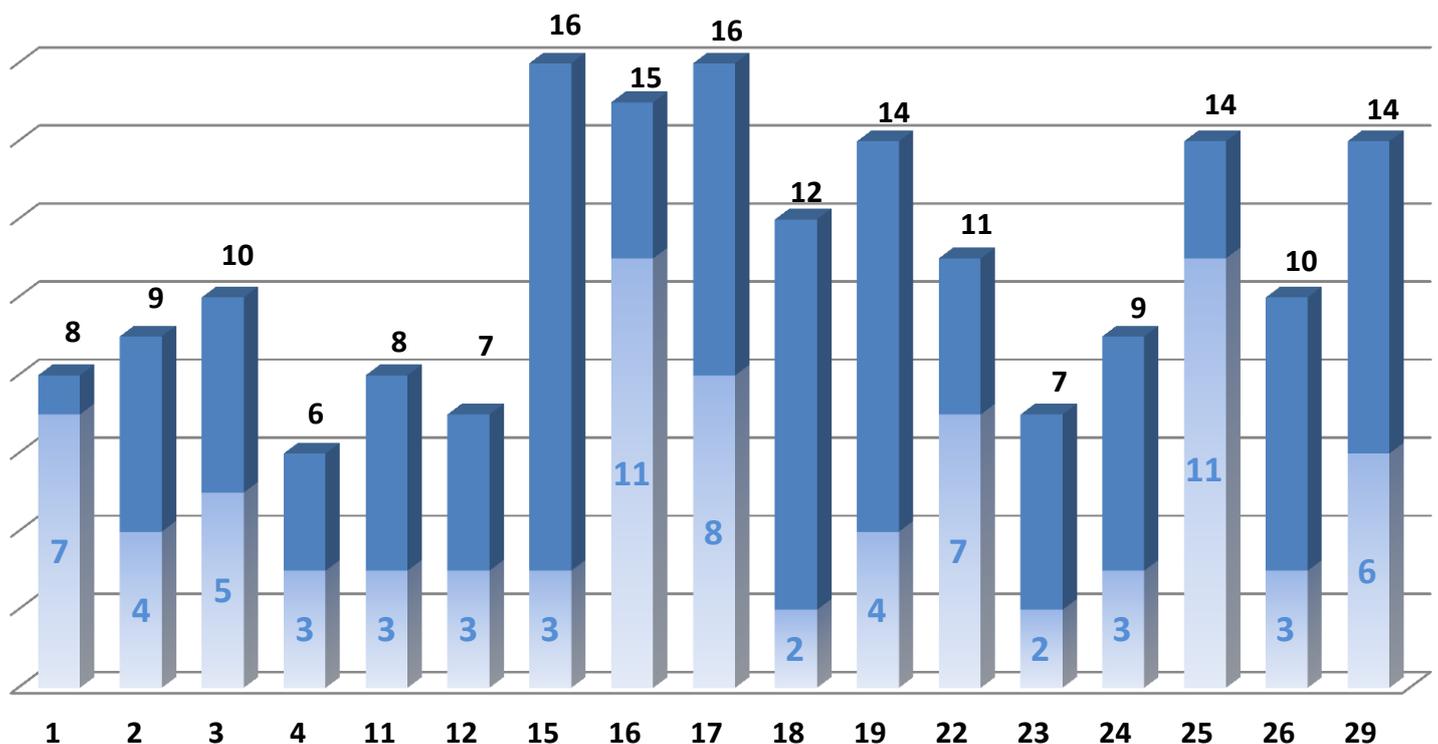
Total de Comunicações: **692**

Média Diária: **≈ 38**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em fevereiro de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **186**

Média Diária: **≈ 11**

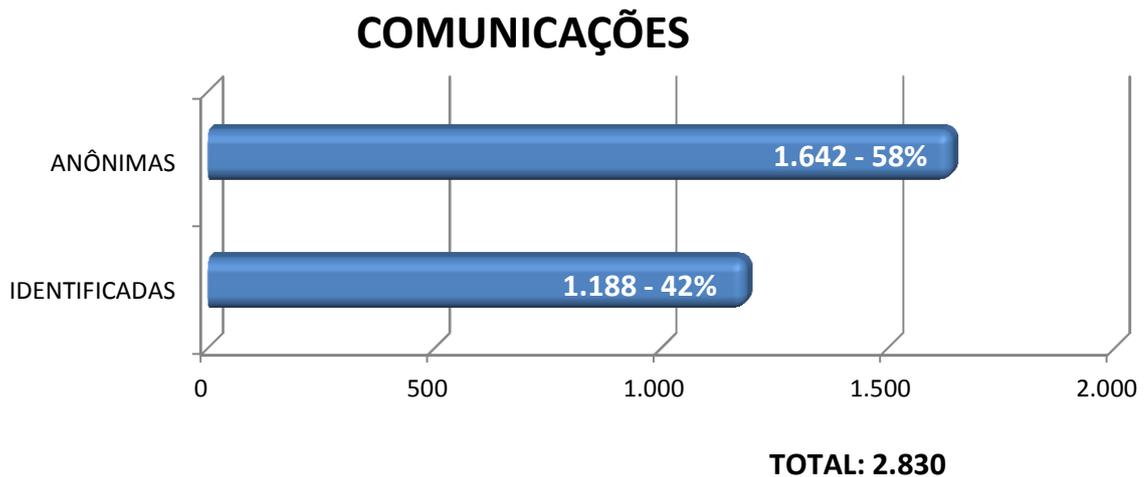
Dias Úteis: **17**

Total de Comunicações: **85**

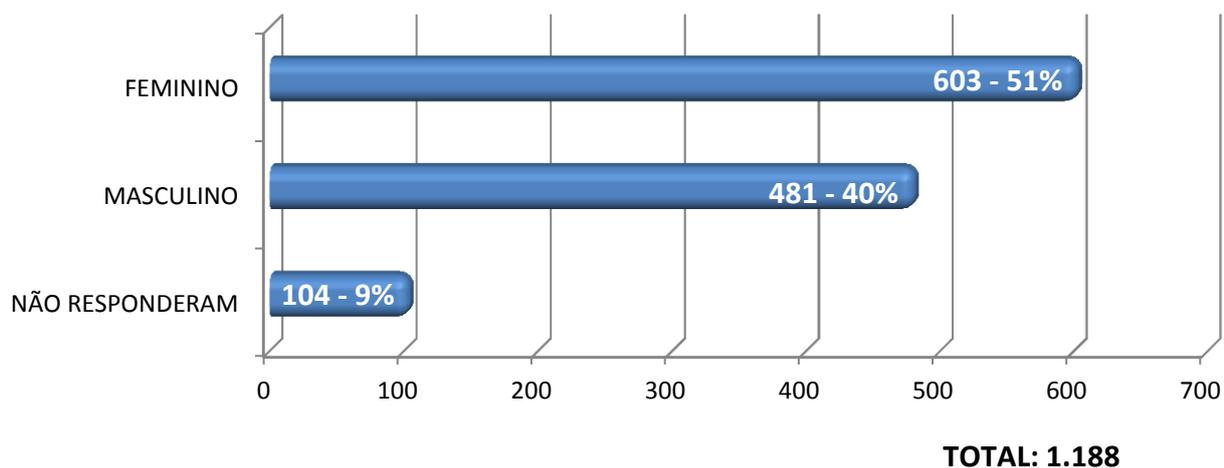
Média Diária: **5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

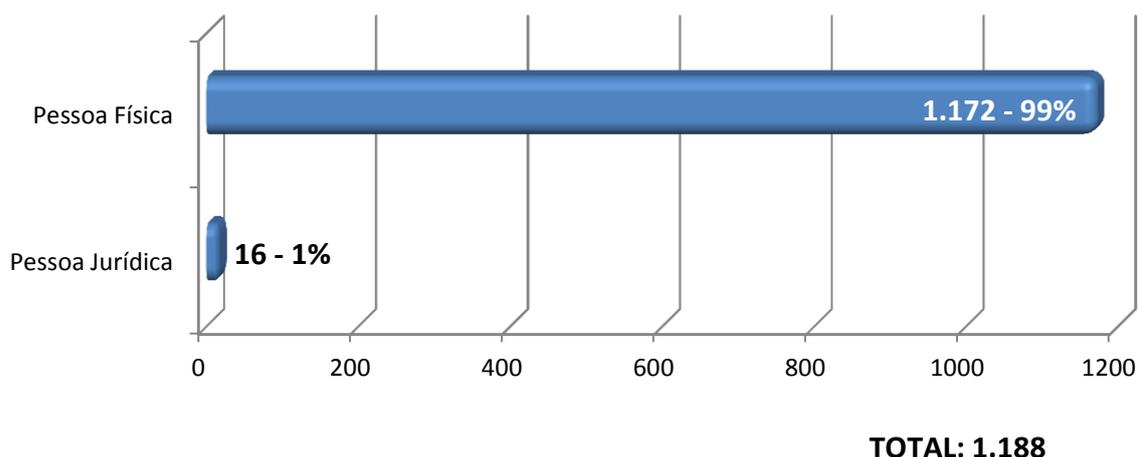
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de fevereiro de 2016**



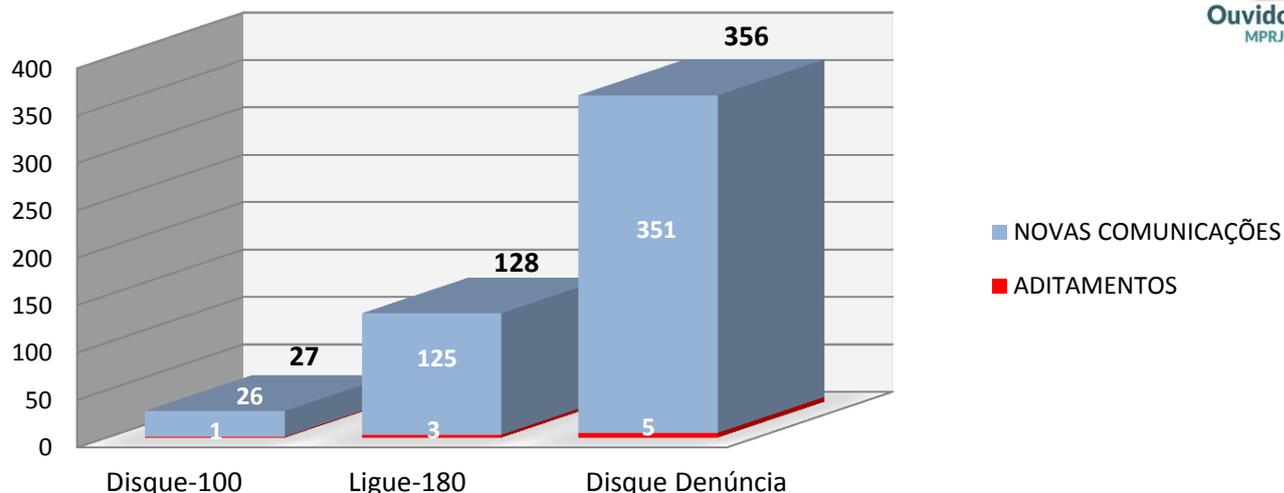
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de fevereiro de 2016**



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

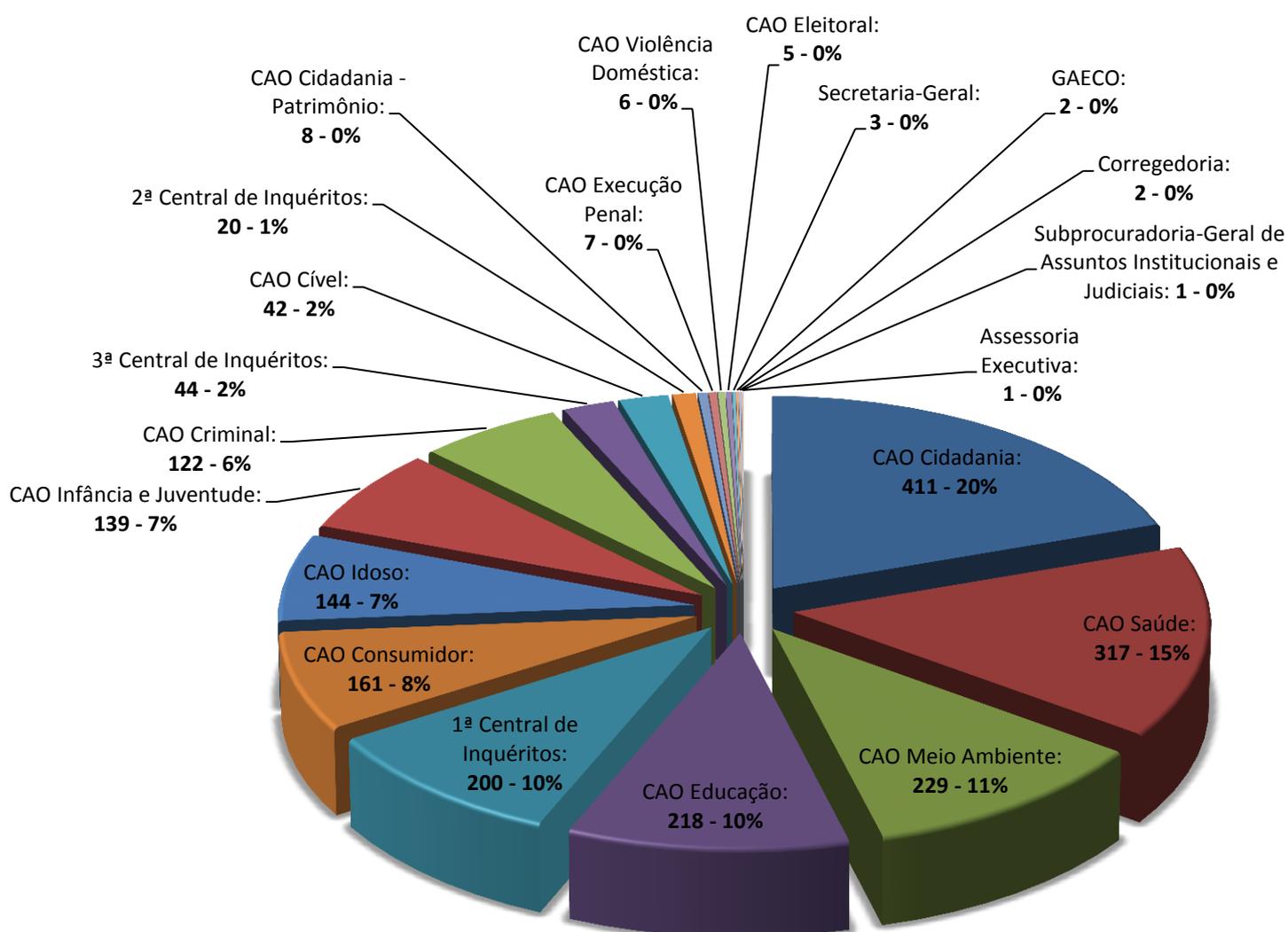


■ Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em fevereiro de 2016



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

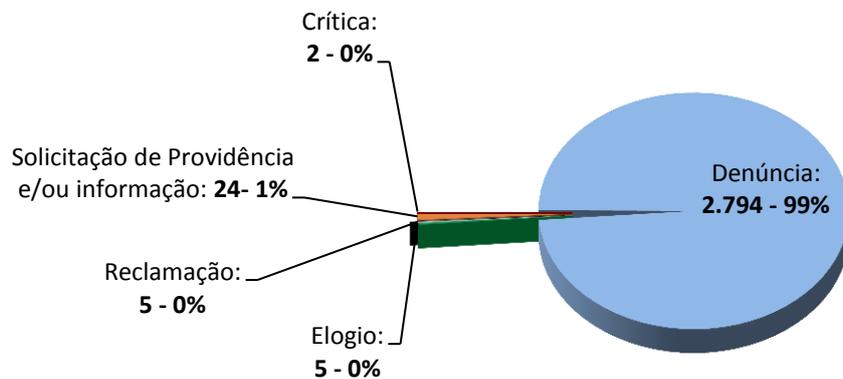
■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em fevereiro de 2016



TOTAL: 2.082

Fonte: Sistema da Ouvidoria

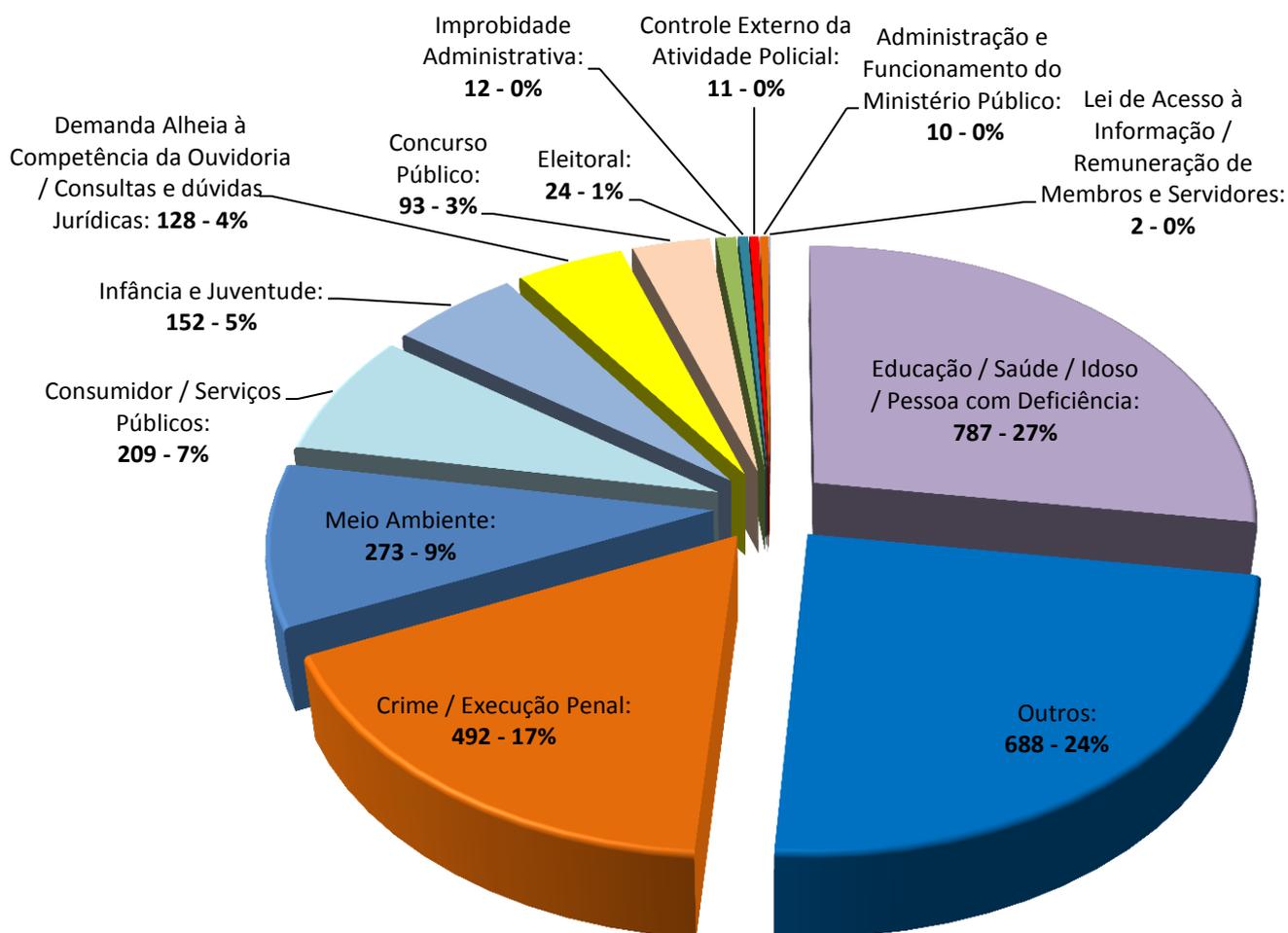
■ Estatística de comunicações por classes em fevereiro de 2016



TOTAL: 2.830

Fonte: Sistema da Ouvidoria

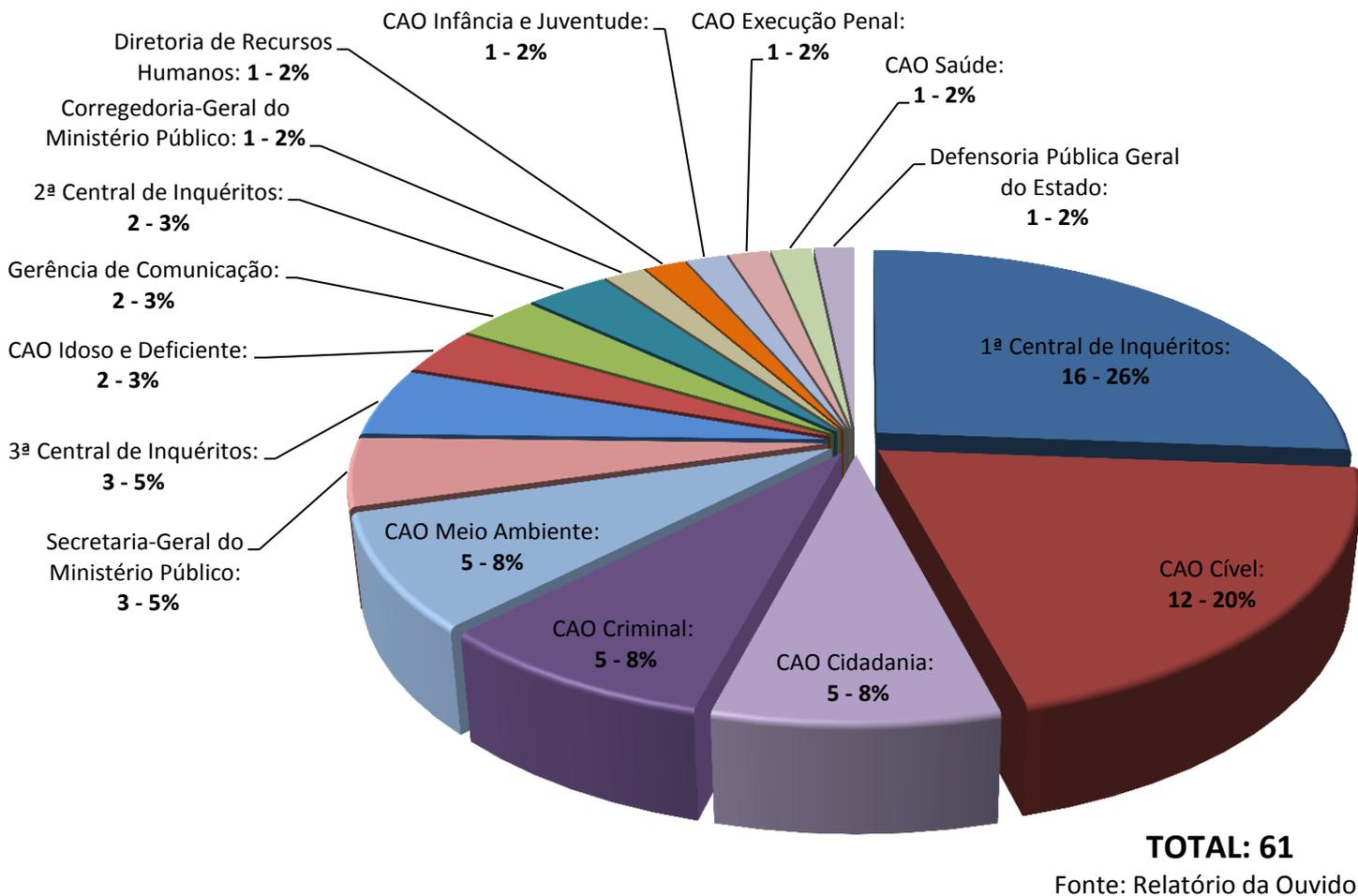
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em fevereiro de 2016



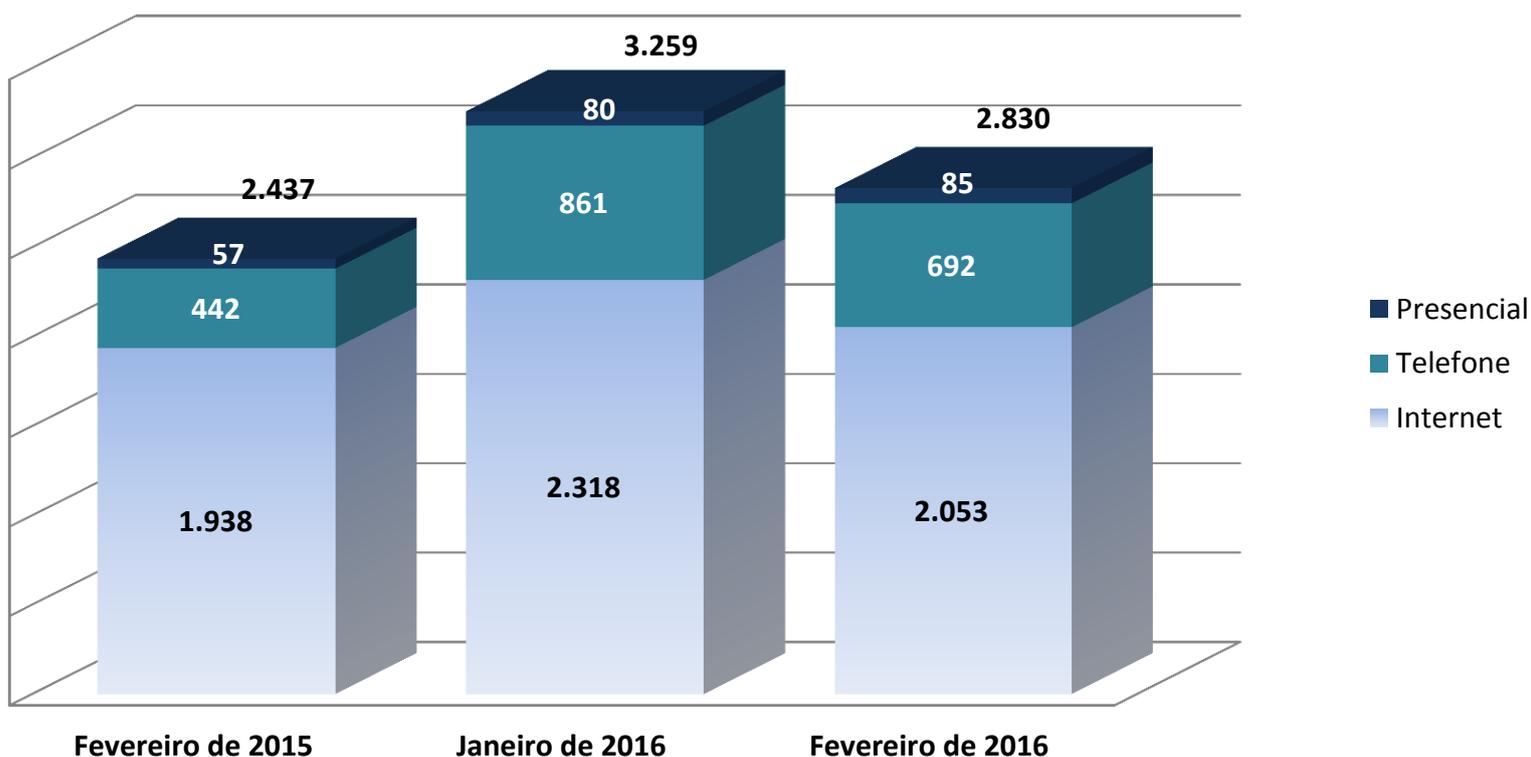
TOTAL: 2.881

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em fevereiro de 2016



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

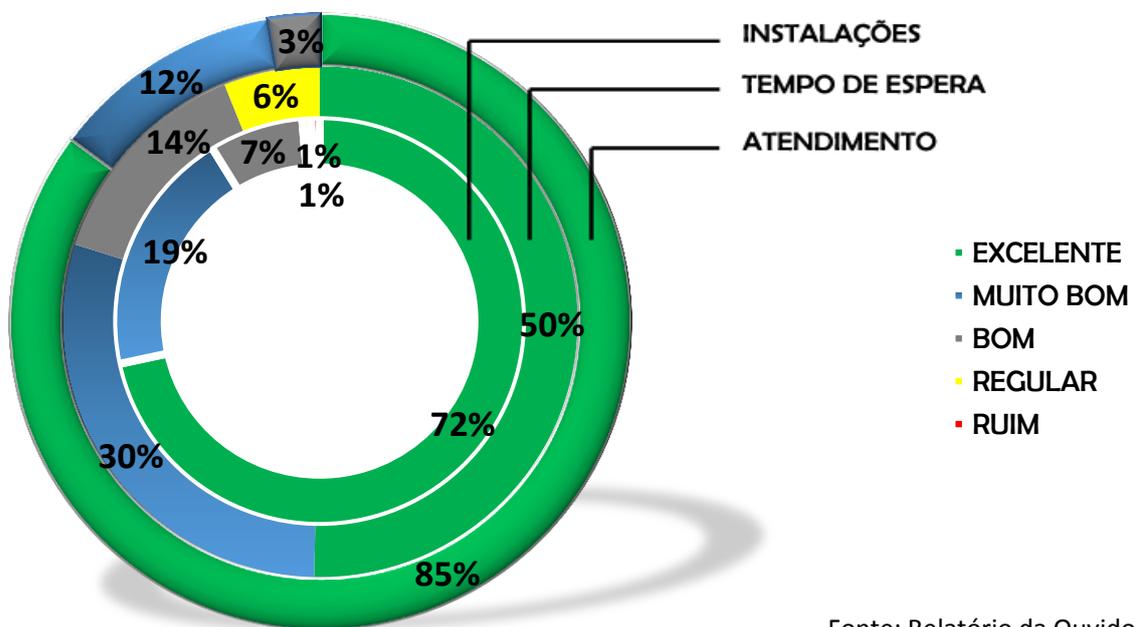


Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em fevereiro de 2016

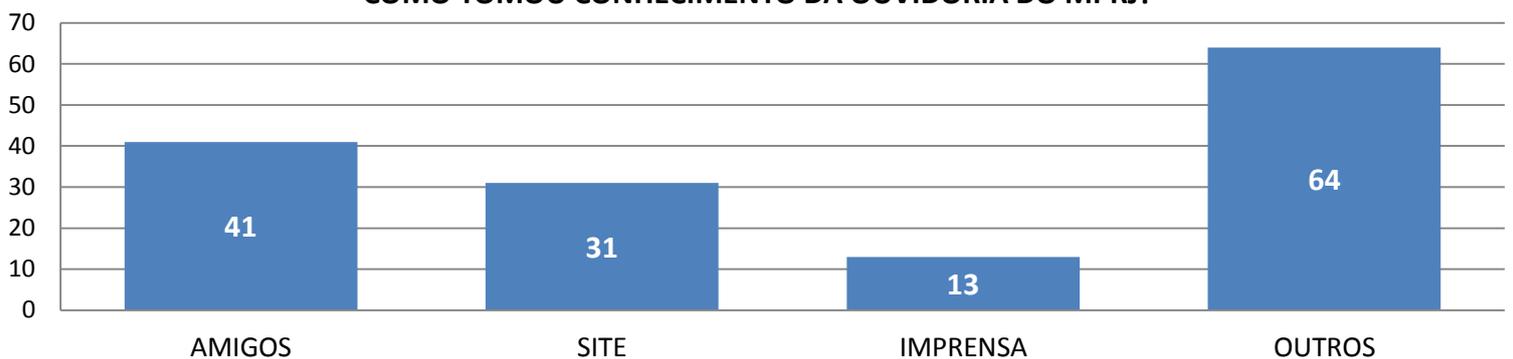
Em um universo de 186 atendimentos, 149 (80%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

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	106	EXCELENTE	75	EXCELENTE	126
MUITO BOM	29	MUITO BOM	44	MUITO BOM	18
BOM	11	BOM	21	BOM	4
REGULAR	1	REGULAR	9	REGULAR	0
RUIM	1	RUIM	0	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria