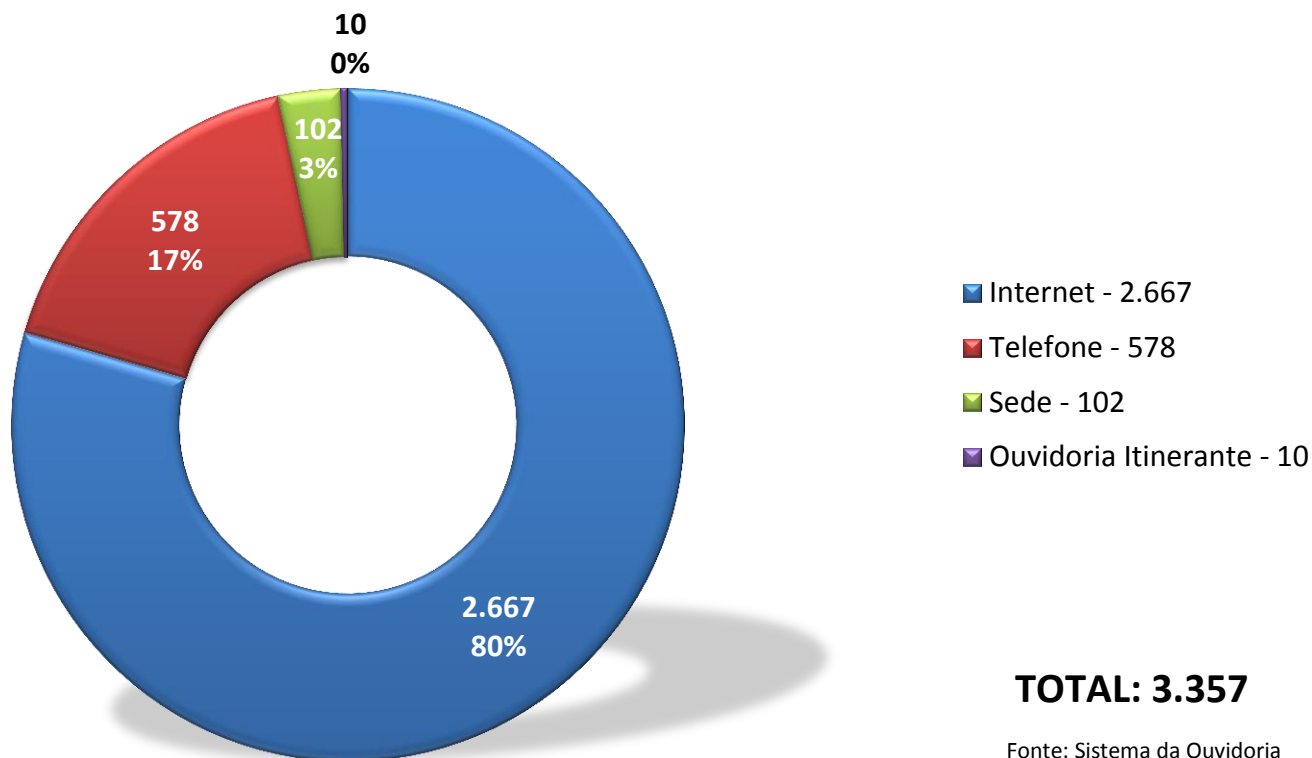
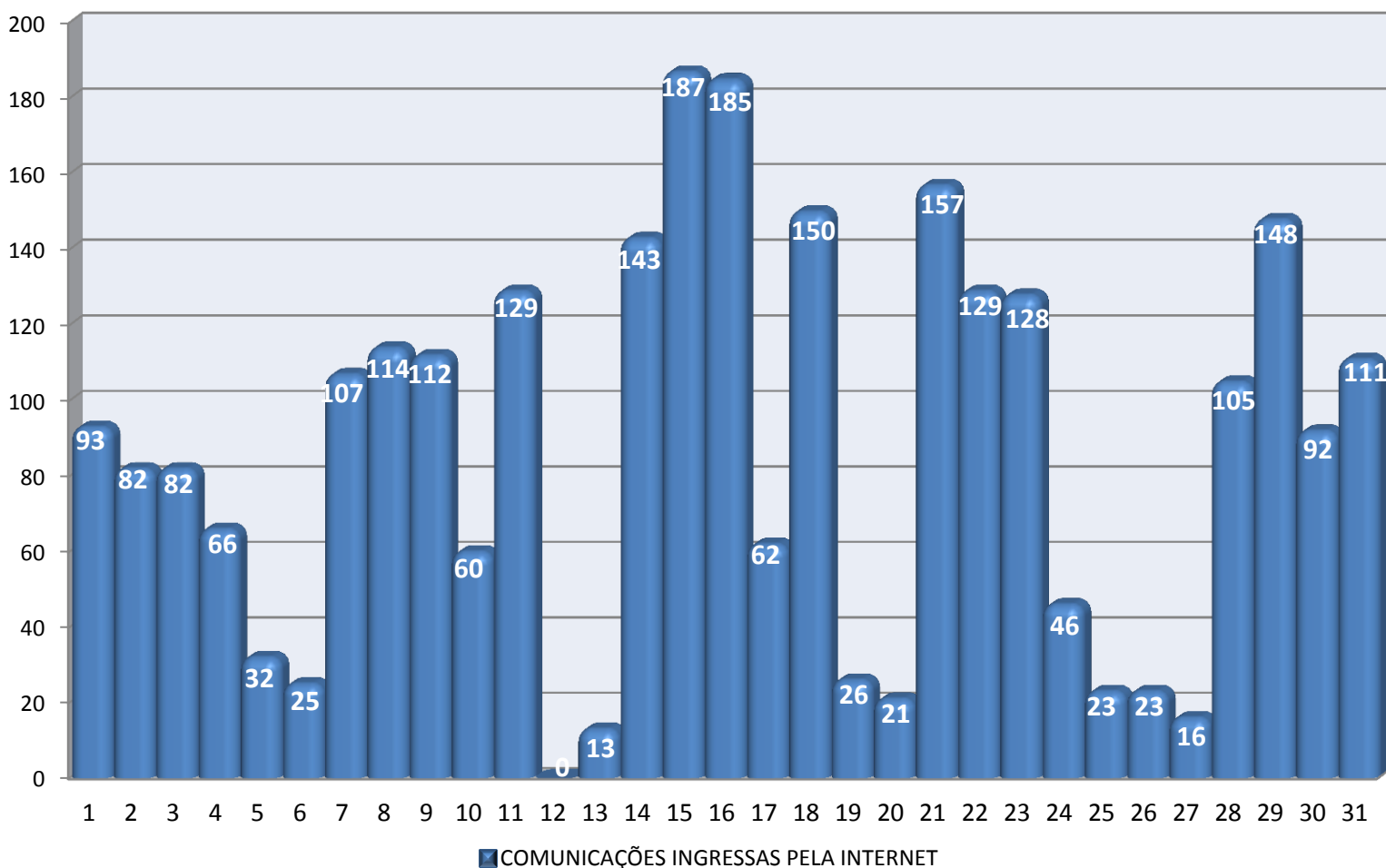


Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em março de 2016



Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em março de 2016



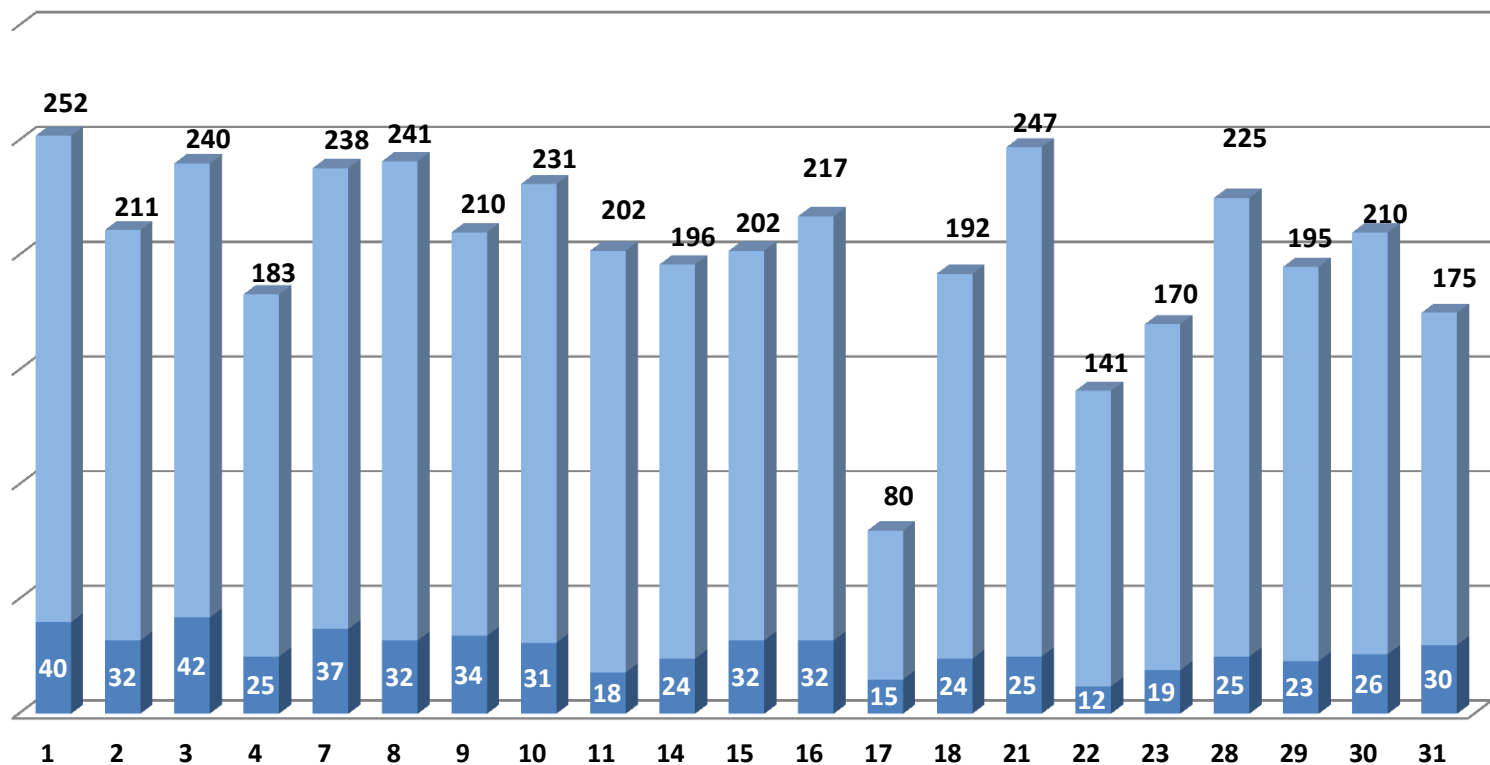
Total: **2.667**
Média Diária: **≈ 86**

Obs: No dia 12 de março houve uma parada do banco de dados para manutenção.

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em março de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **4.258**

Média Diária: **≈202**

Dias Úteis: **21**

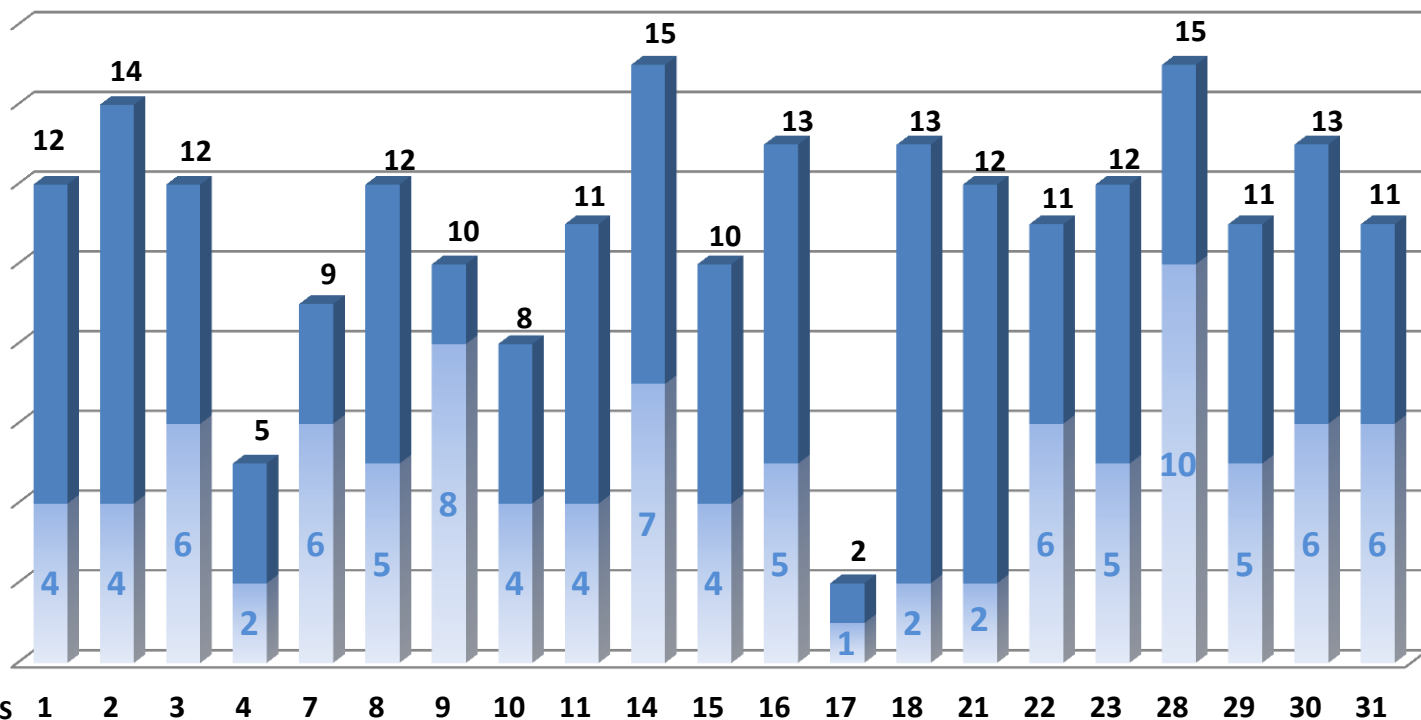
Total de Comunicações: **578**

Média Diária: **≈27**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **231**

Média Diária: **11**

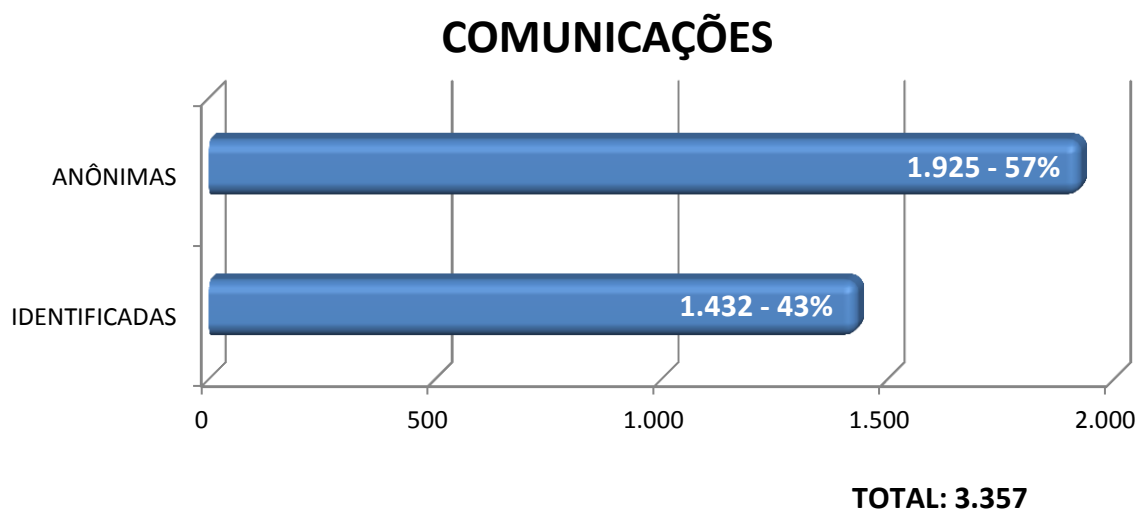
Dias Úteis: **21**

Total de Comunicações: **102**

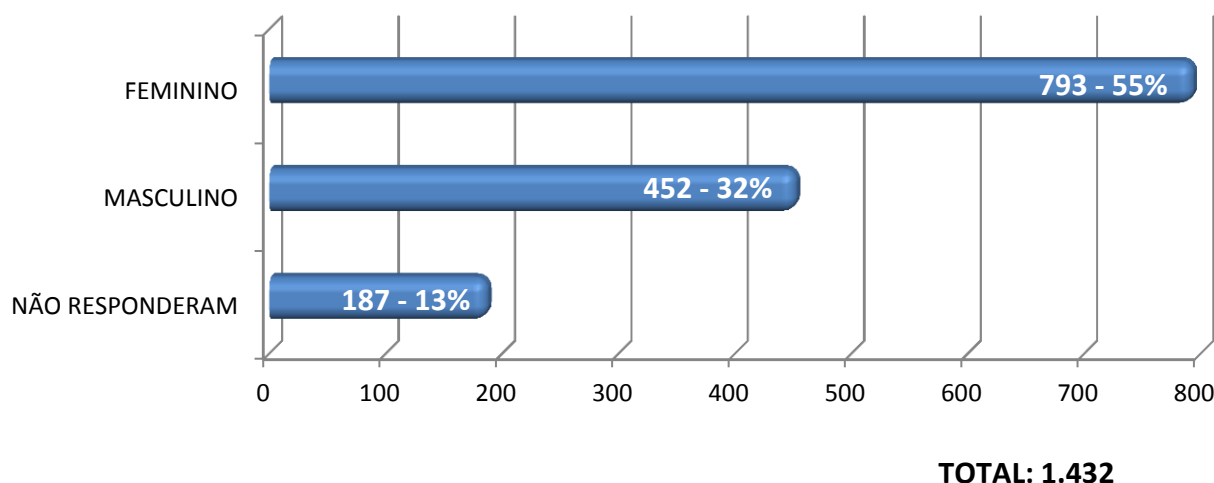
Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

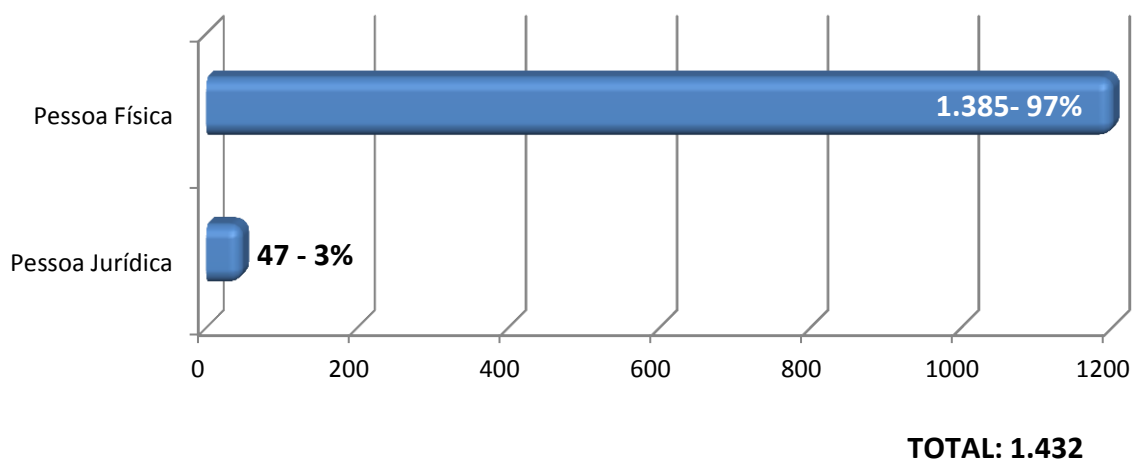
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de março de 2016**



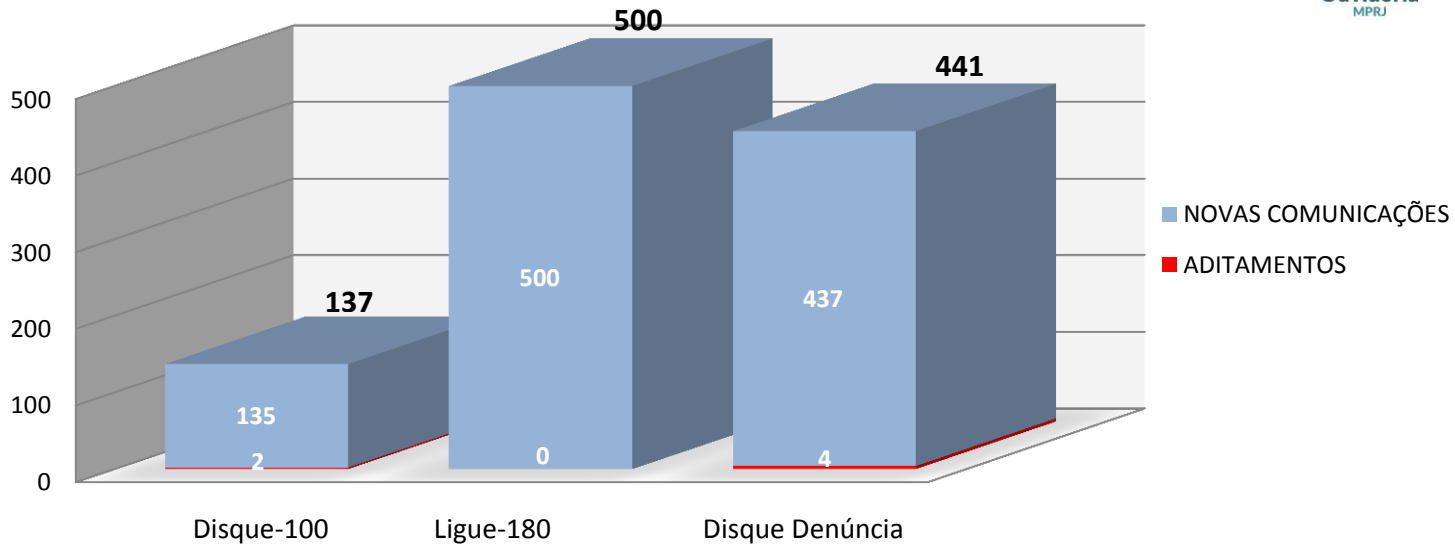
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de março de 2016**



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

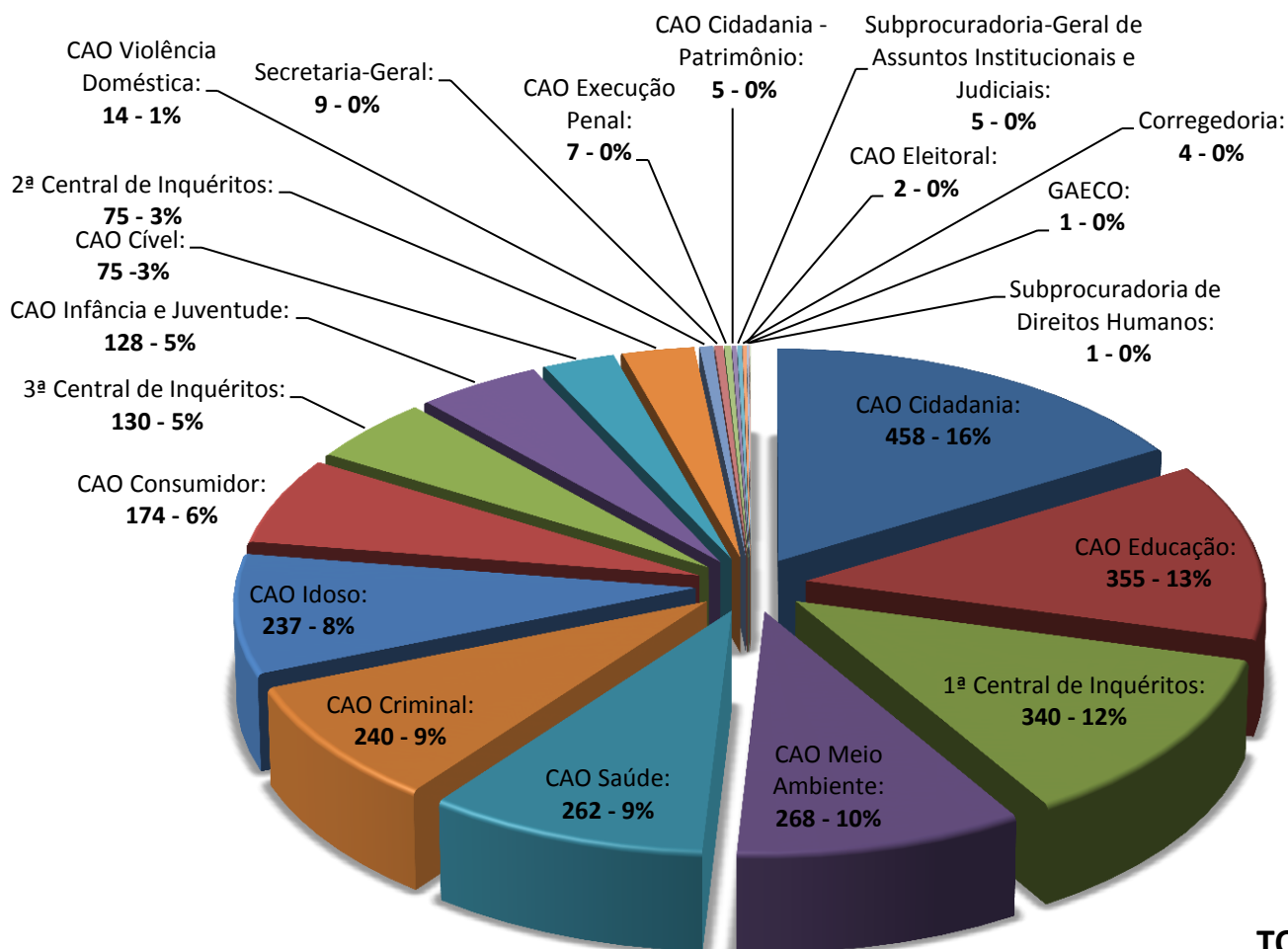


■ Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em março de 2016



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

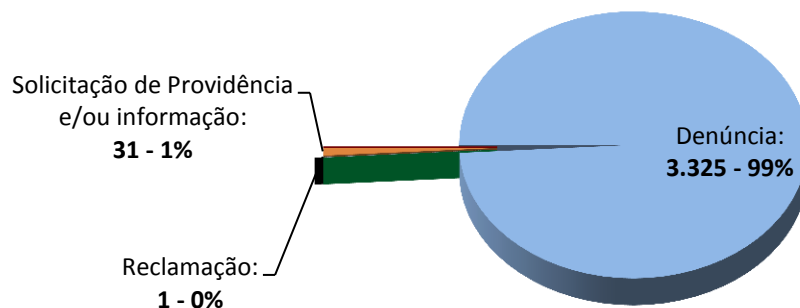
■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em março de 2016



TOTAL: 2.790

Fonte: Sistema da Ouvidoria

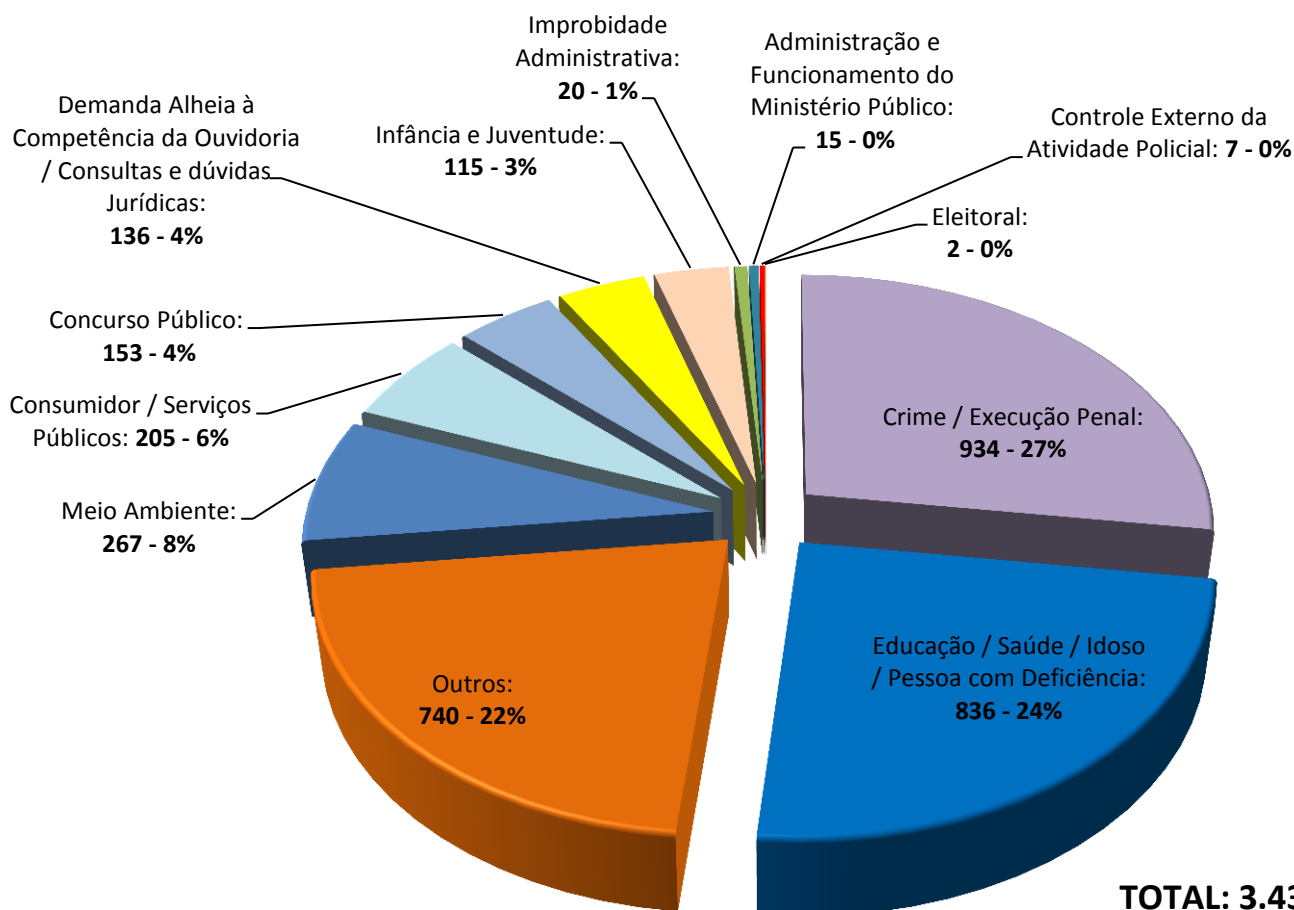
■ Estatística de comunicações por classes em março de 2016



TOTAL: 3.357

Fonte: Sistema da Ouvidoria

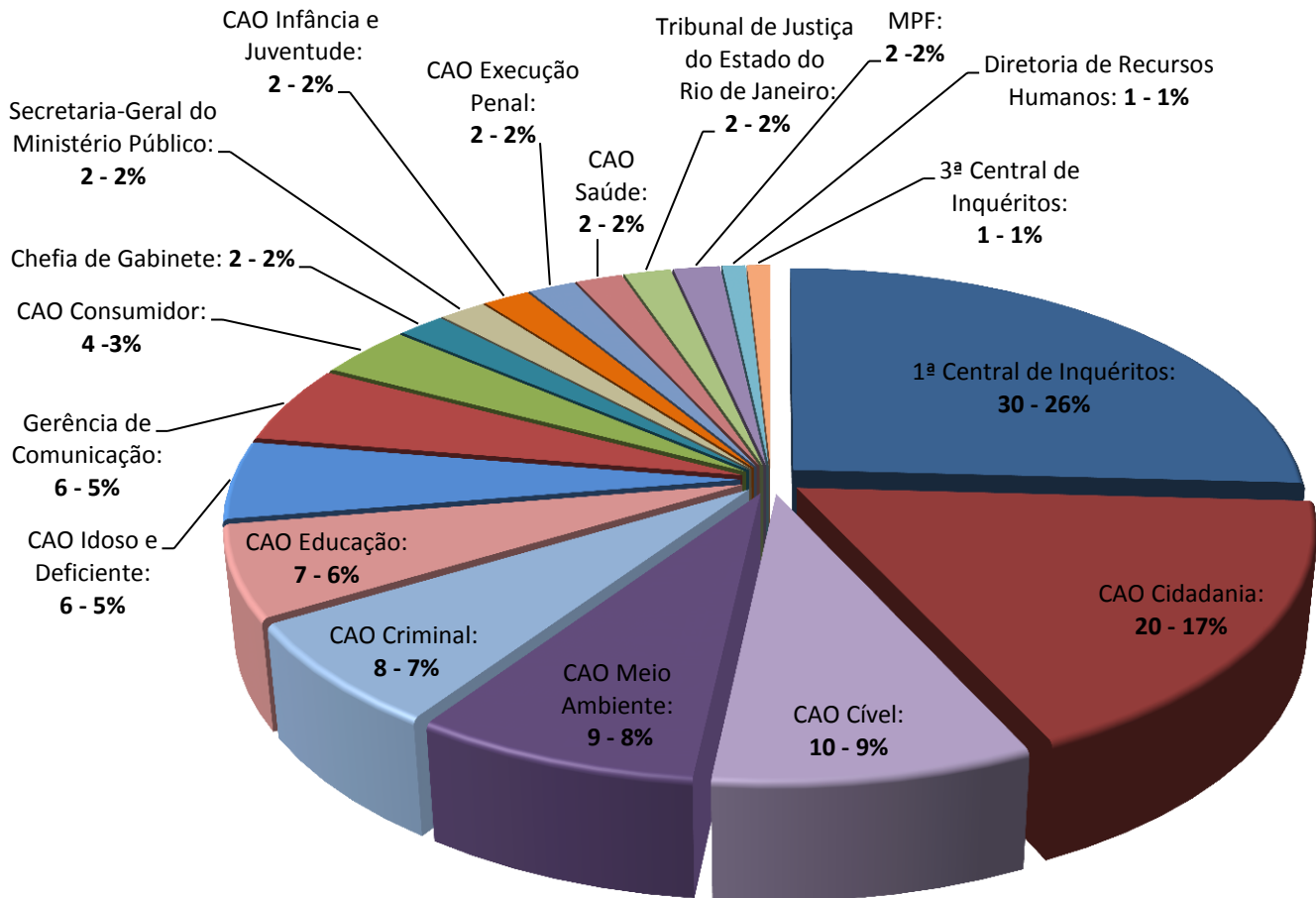
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em março de 2016



TOTAL: 3.430

Fonte: Sistema da Ouvidoria

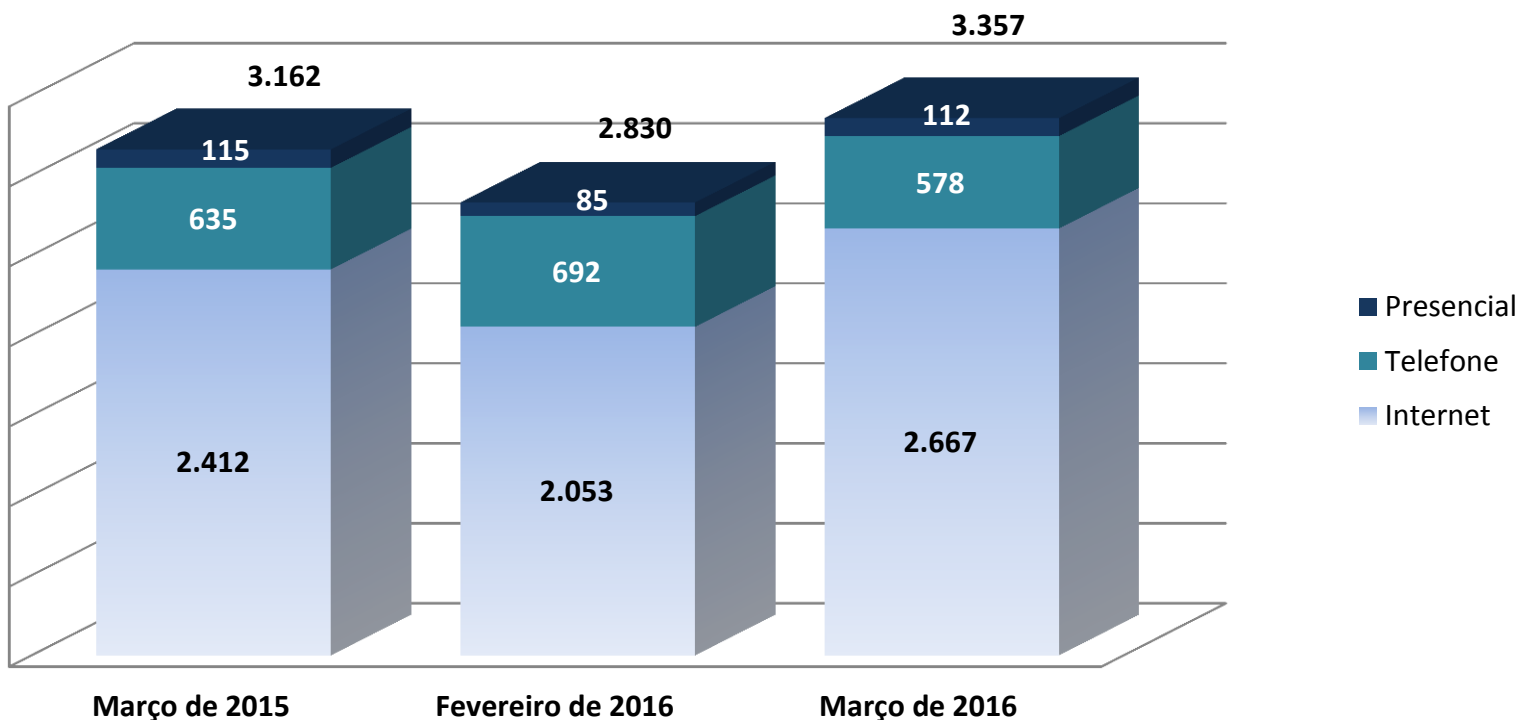
■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em março de 2016



TOTAL: 116

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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

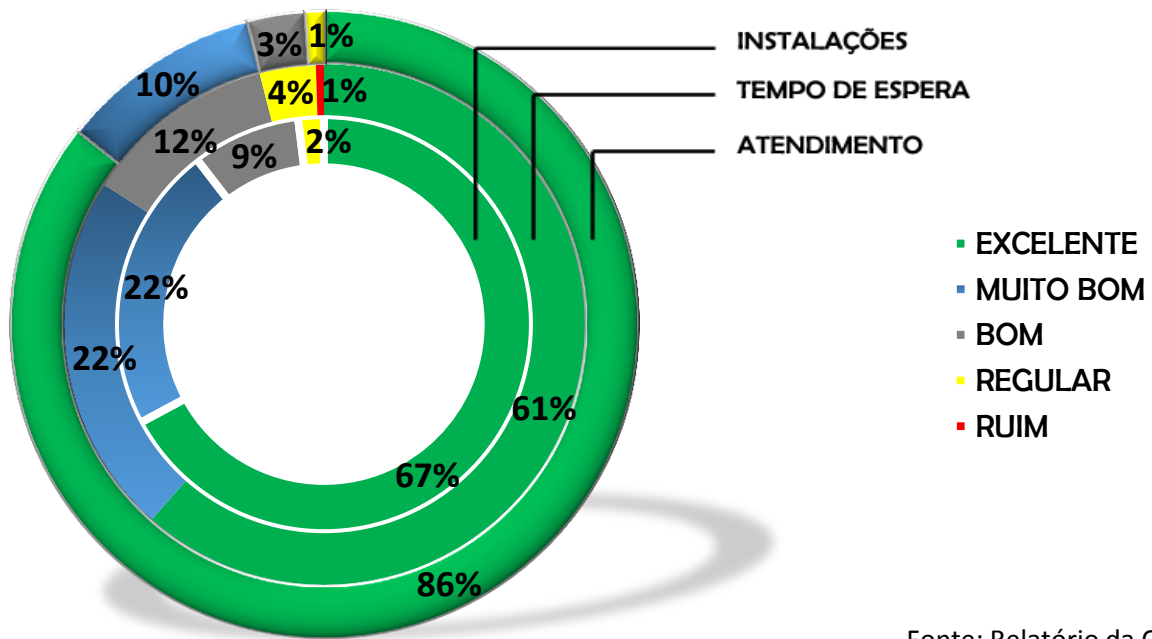


Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

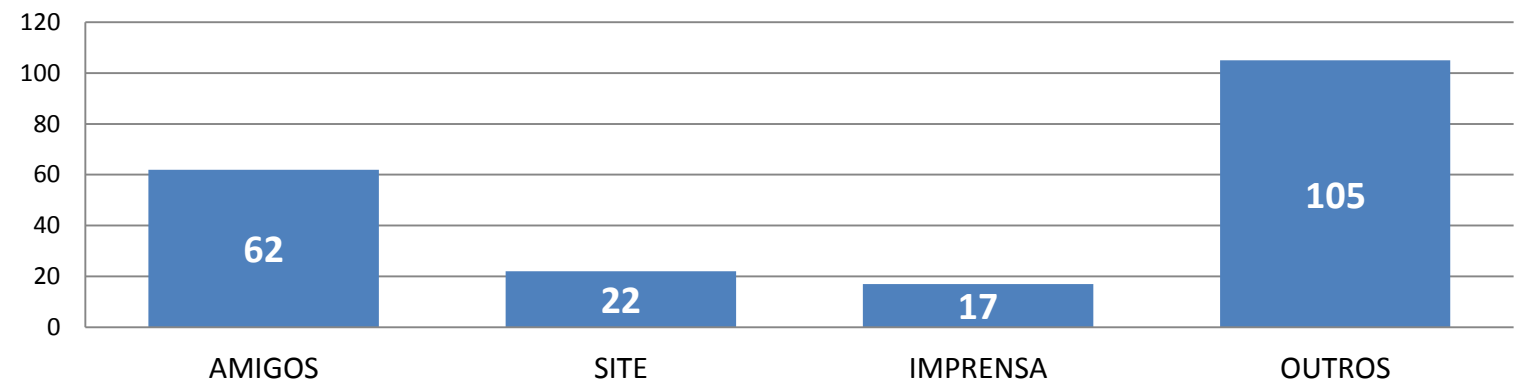
Em um universo de 180 atendimentos, 154 (86%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

| 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 | 135 | EXCELENTE | 123 | EXCELENTE | 173 |
| MUITO BOM | 45 | MUITO BOM | 45 | MUITO BOM | 21 |
| BOM | 17 | BOM | 24 | BOM | 6 |
| REGULAR | 4 | REGULAR | 7 | REGULAR | 2 |
| RUIM | 0 | RUIM | 1 | RUIM | 0 |



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria