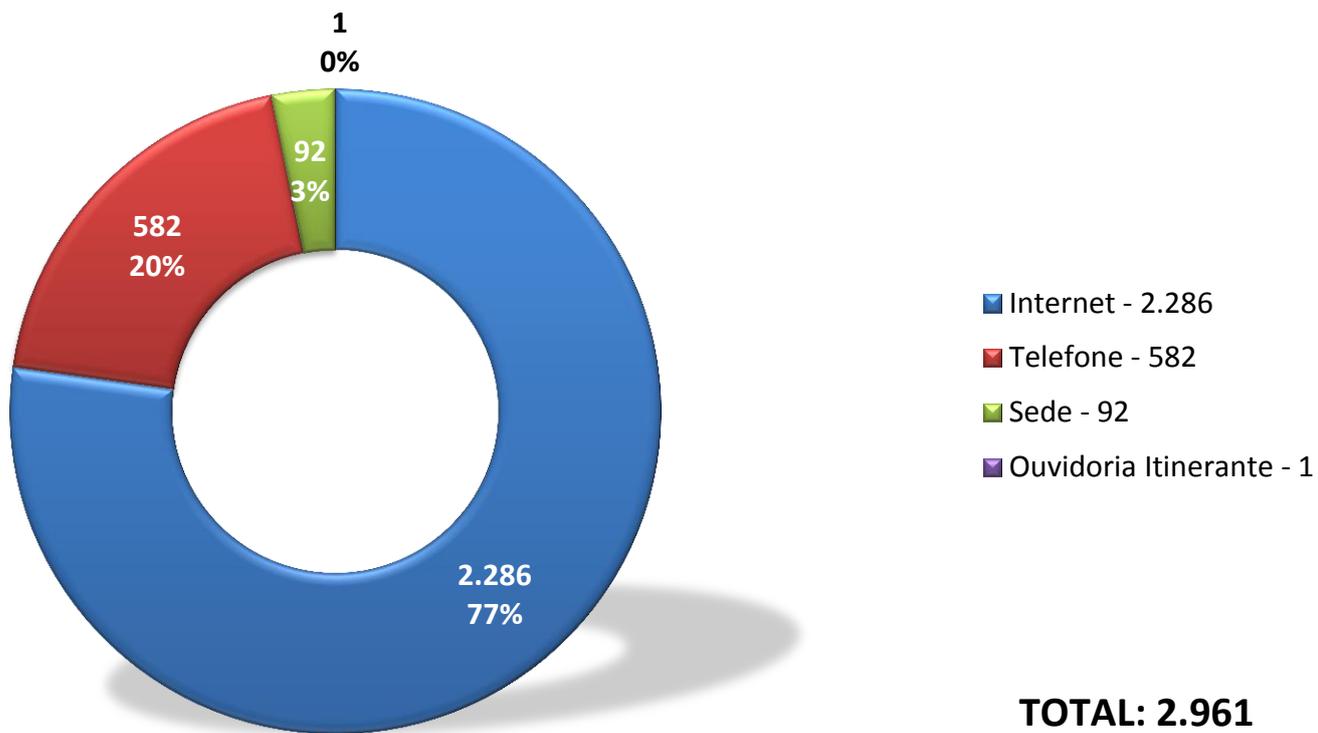
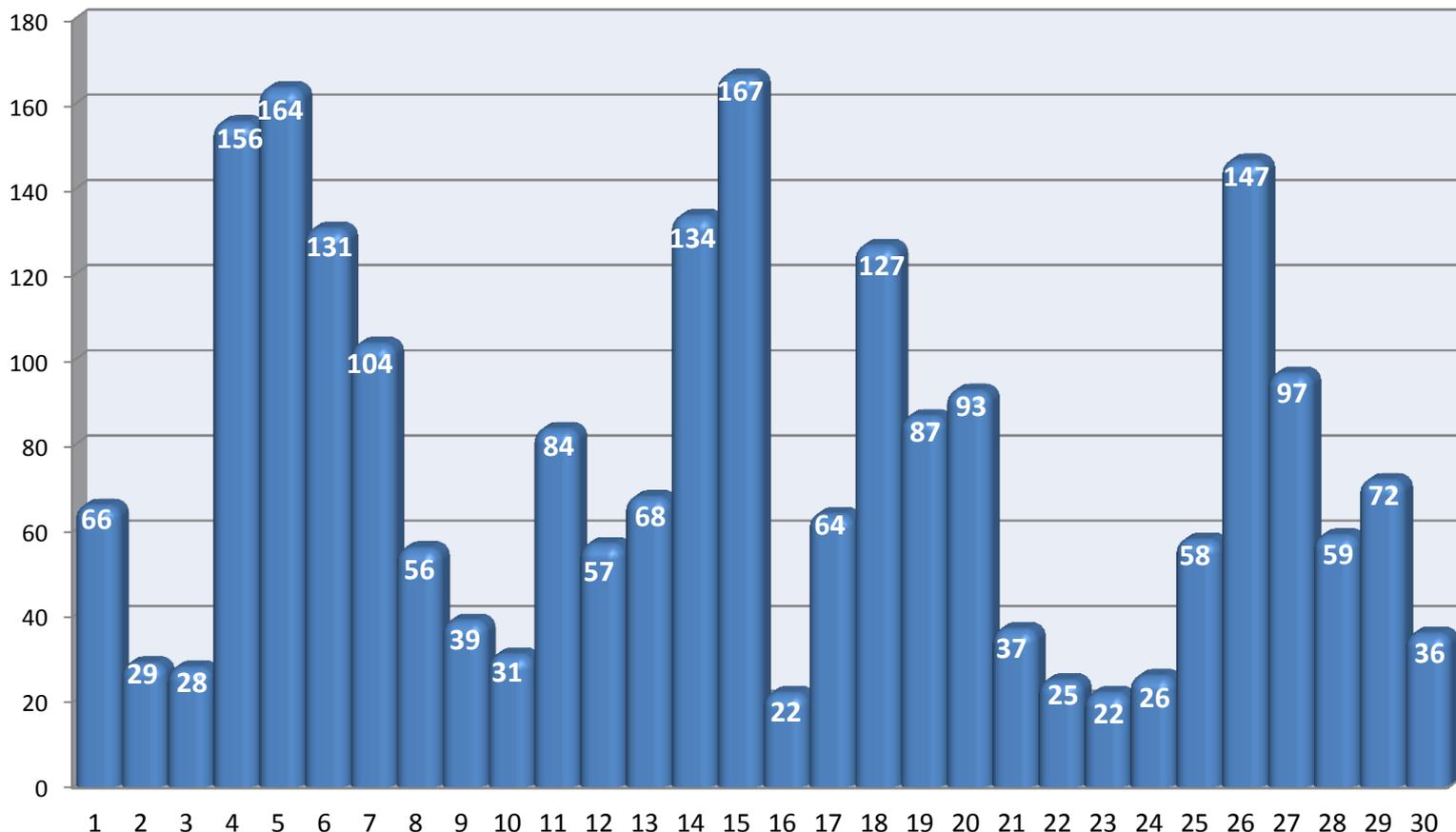


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em abril de 2016



Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



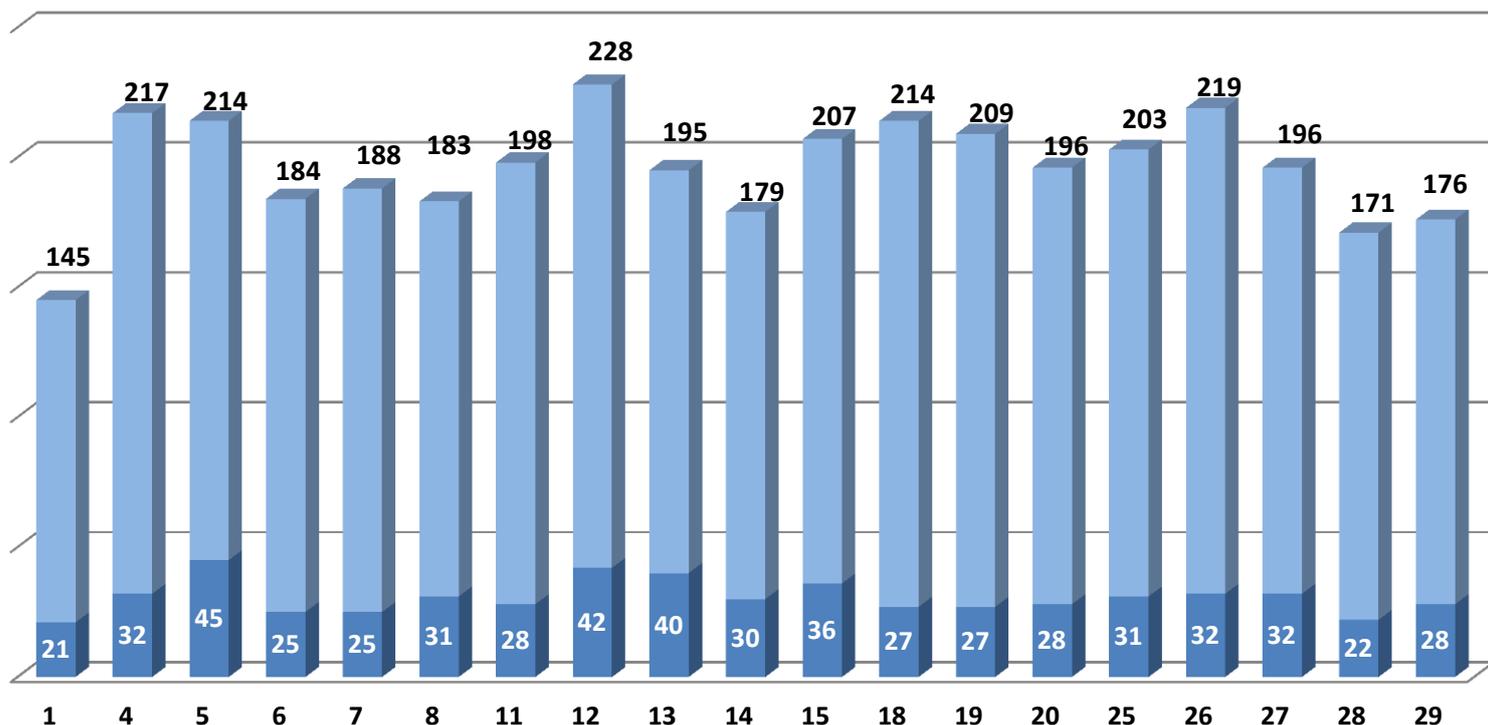
Total: **2.286**
Média Diária: **≈ 76**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em abril de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **3.722**

Média Diária: **≈196**

Dias Úteis: **19**

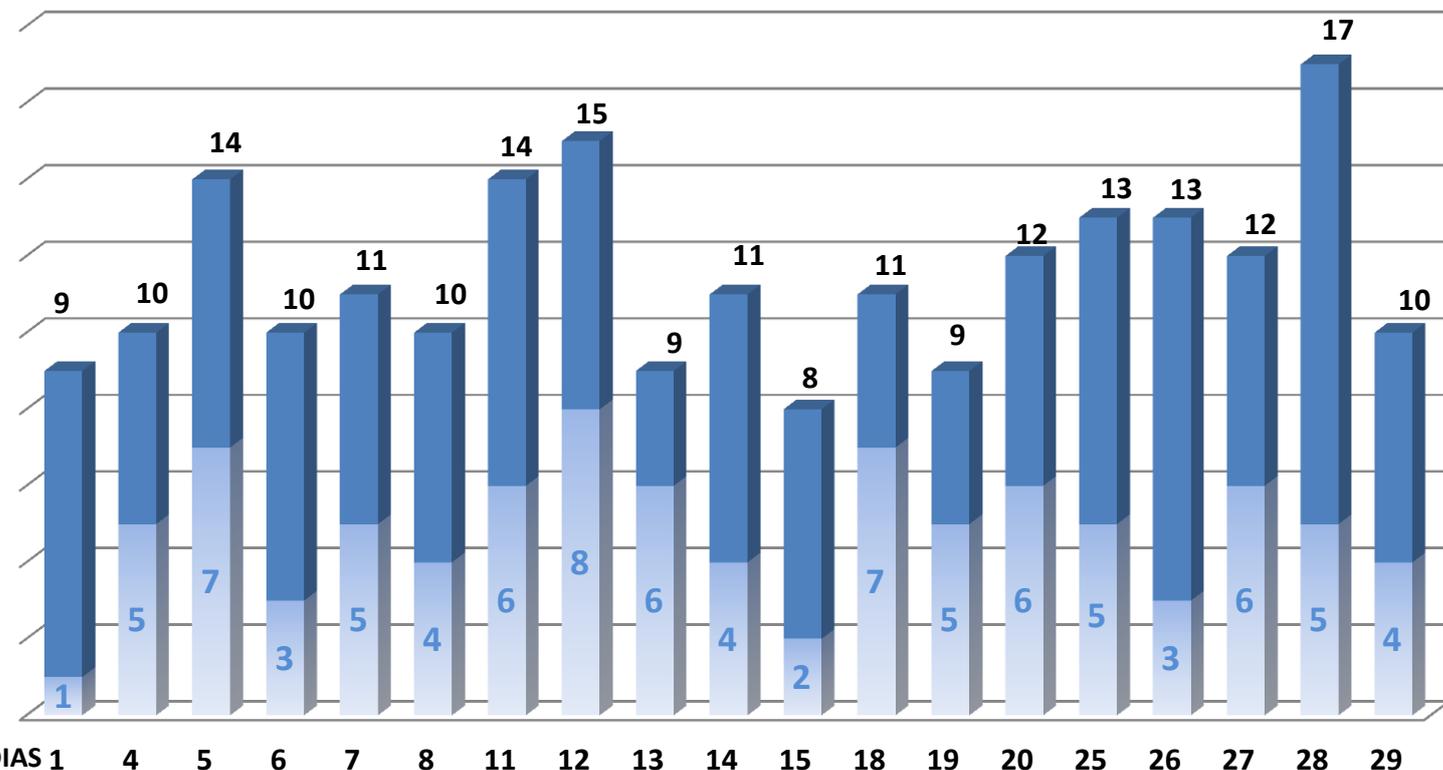
Total de Comunicações: **582**

Média Diária: **≈31**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **111**

Média Diária: **≈6**

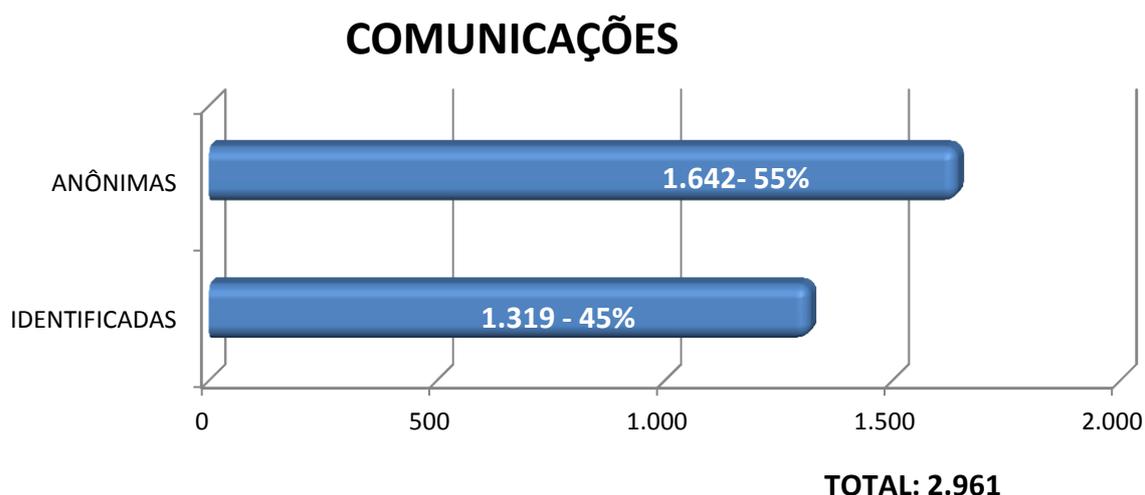
Dias Úteis: **19**

Total de Comunicações: **92**

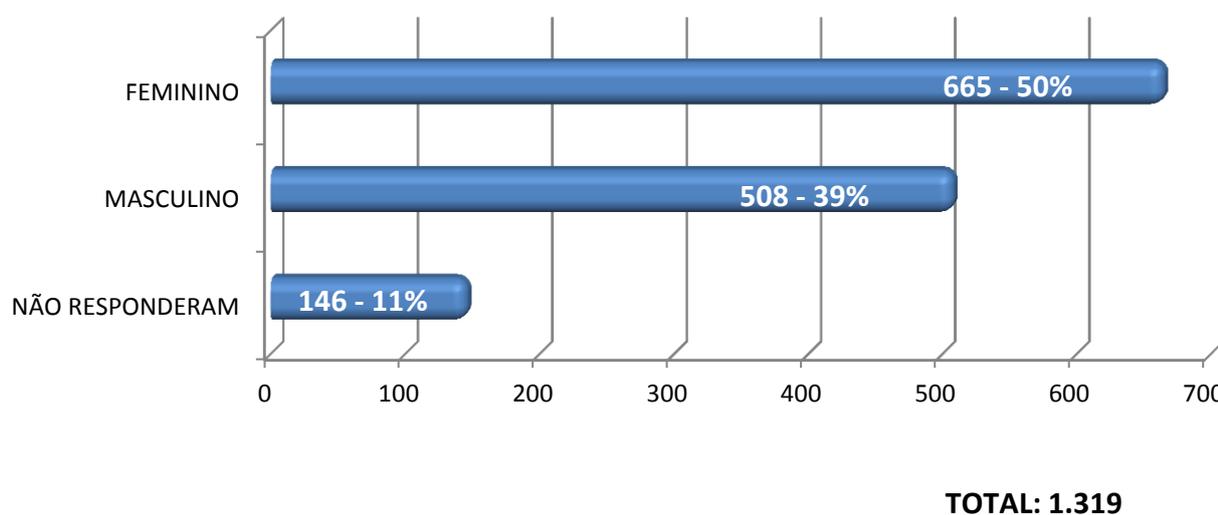
Média Diária: **≈5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

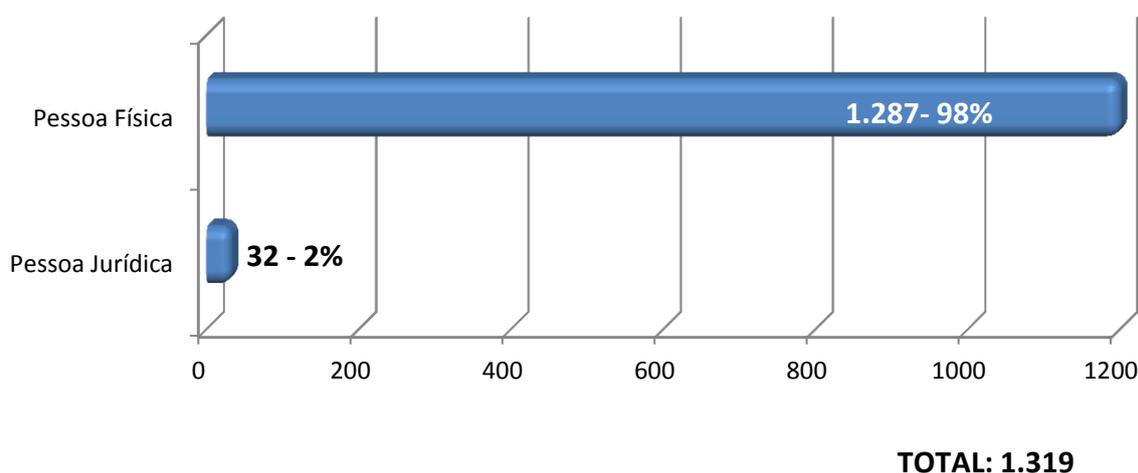
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de abril de 2016**



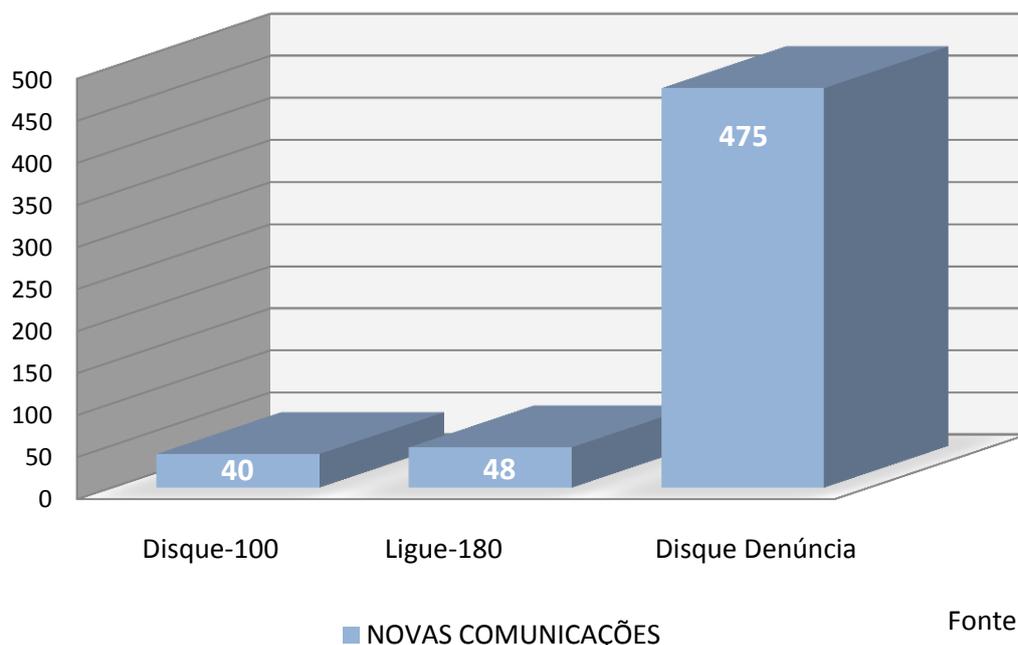
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de abril de 2016**



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

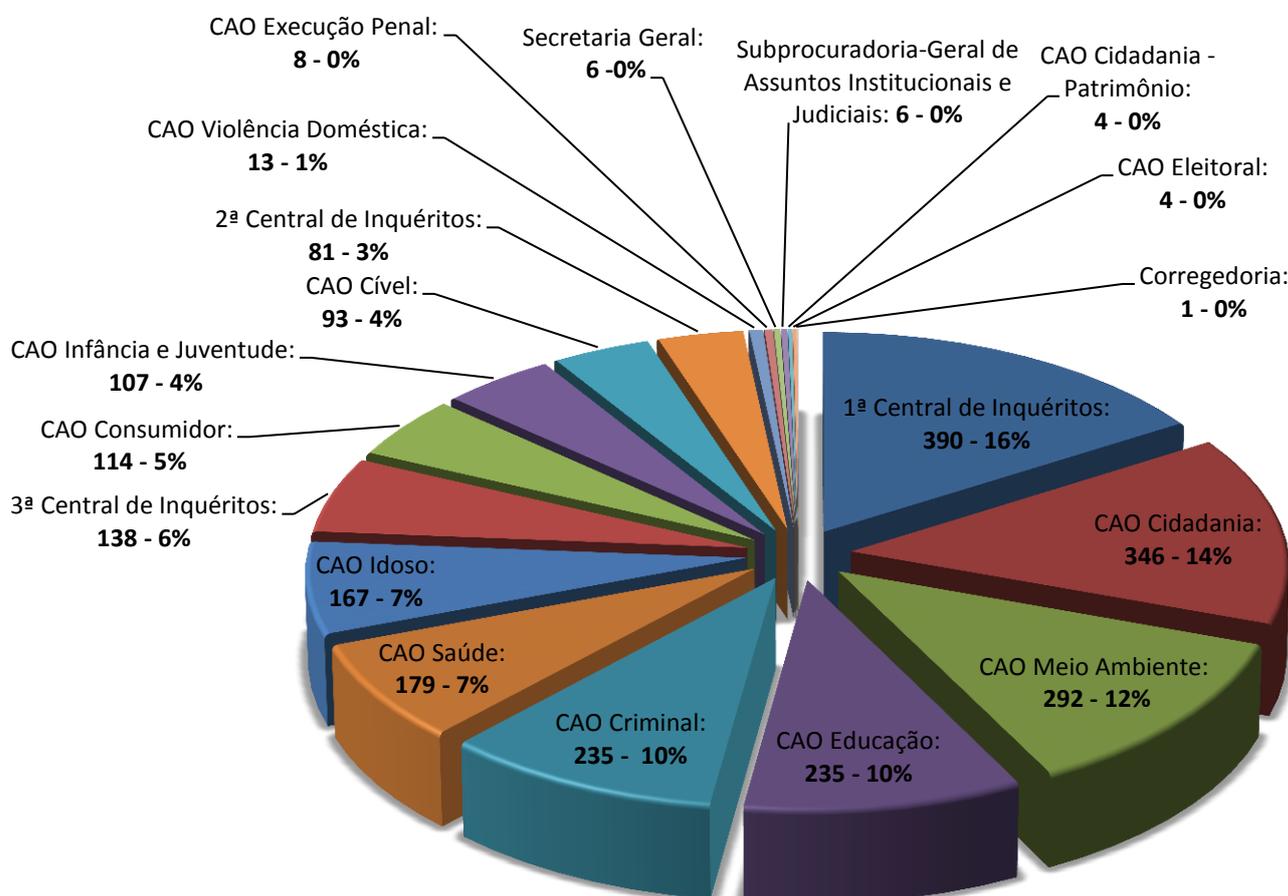


■ Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em março de 2016



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

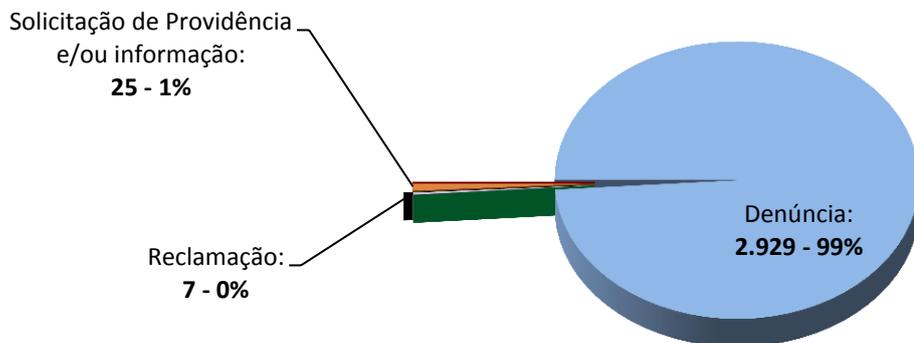
■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em abril de 2016



TOTAL: 2.419

Fonte: Sistema da Ouvidoria

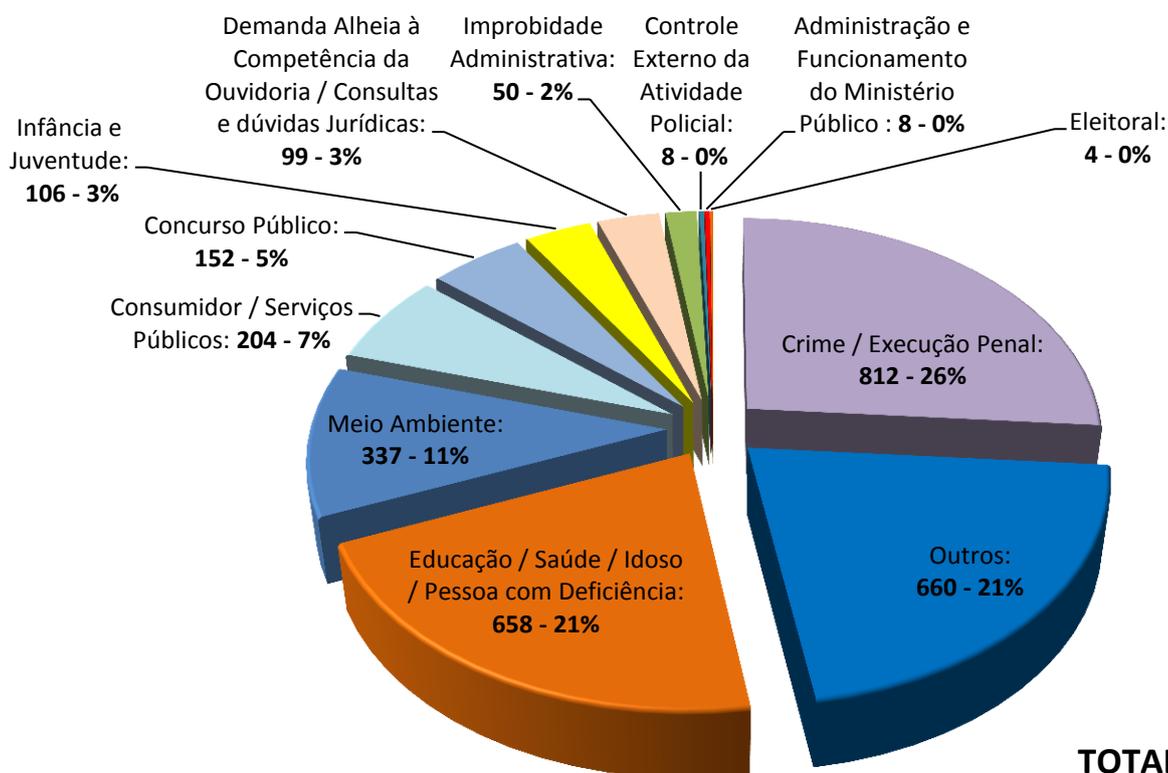
■ Estatística de comunicações por classes em abril de 2016



TOTAL: 2.961

Fonte: Sistema da Ouvidoria

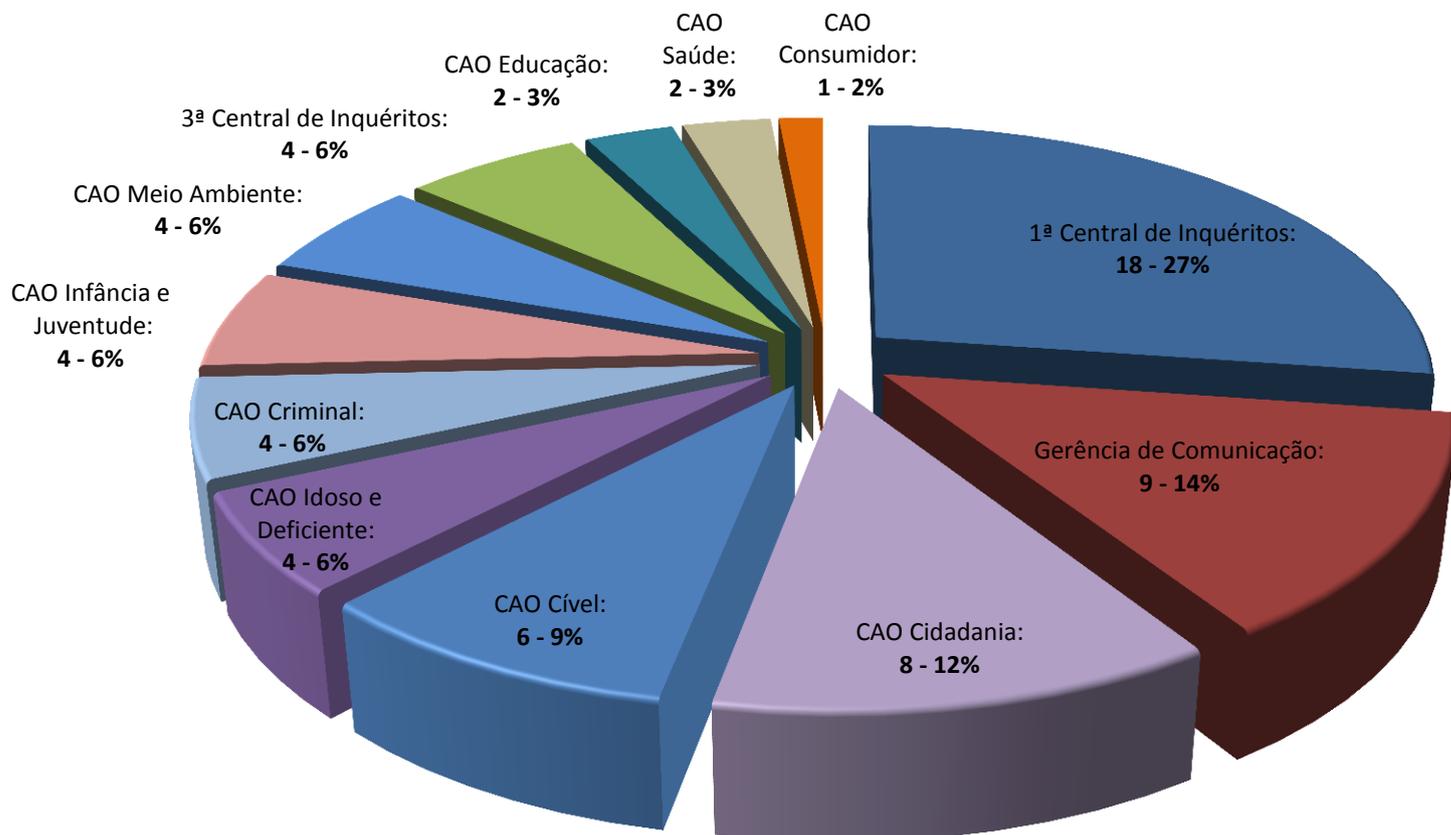
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em abril de 2016



TOTAL: 3.098

Fonte: Sistema da Ouvidoria

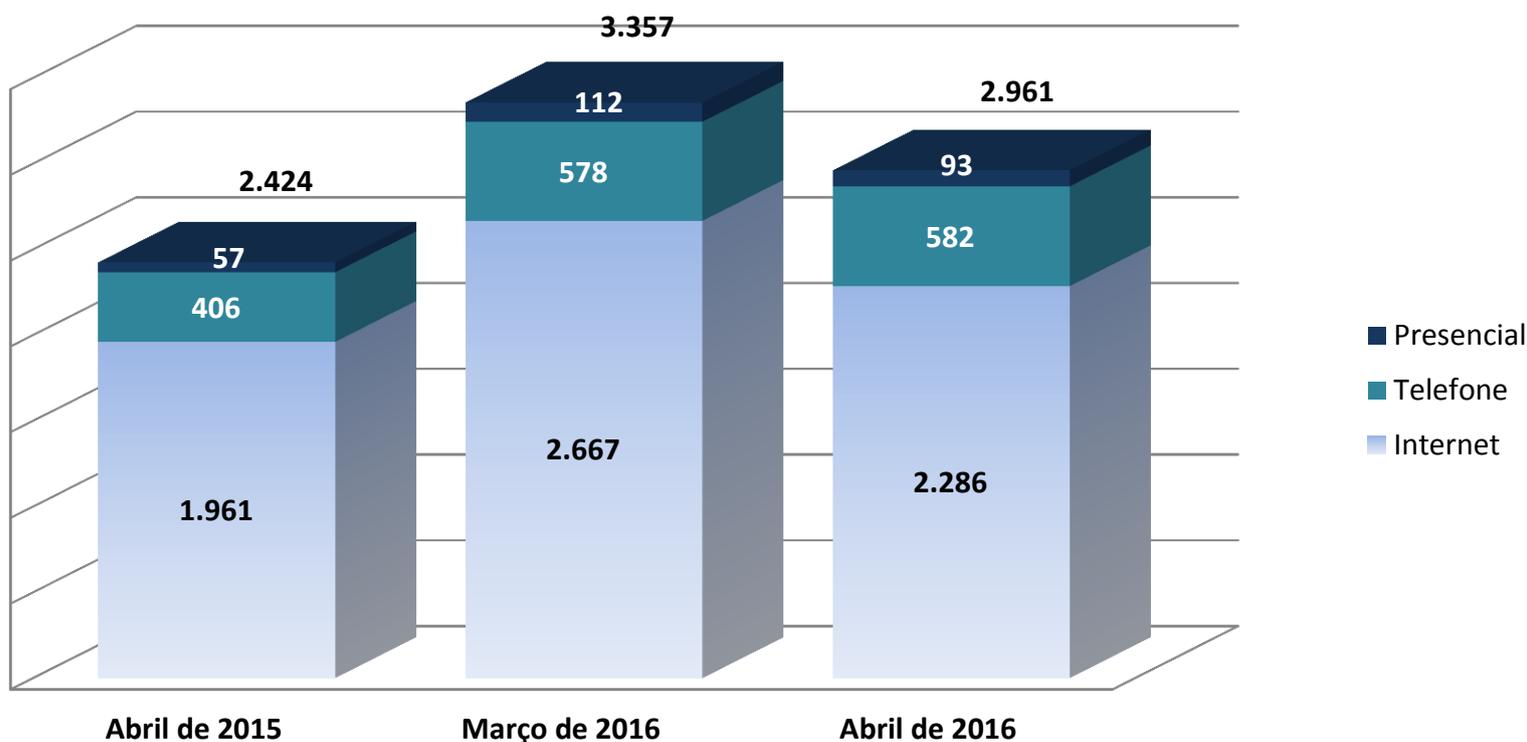
■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em abril de 2016



TOTAL: 66

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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

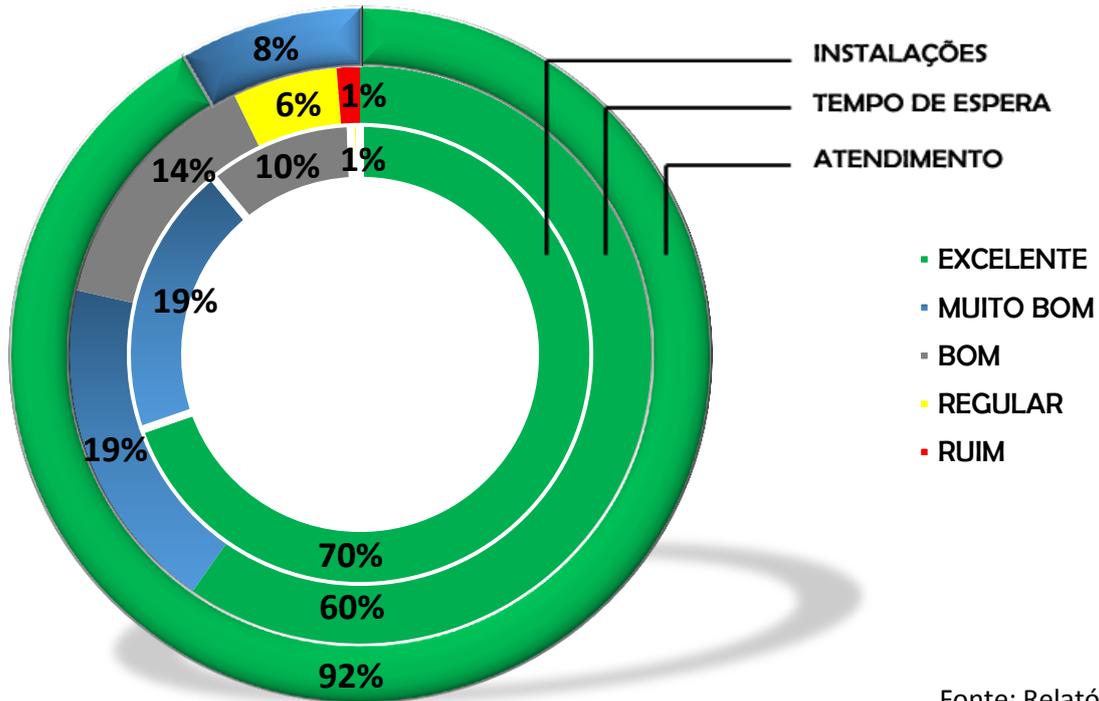


Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

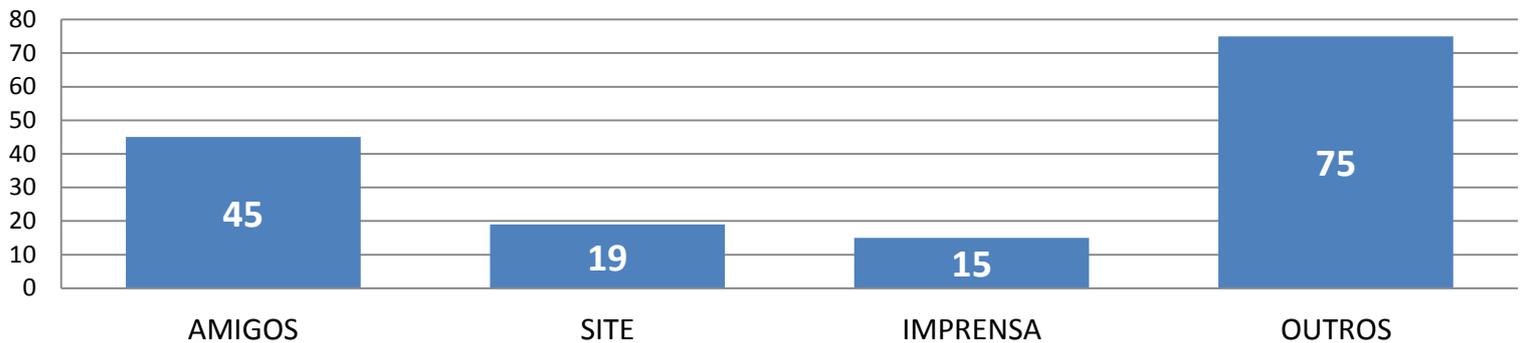
Em um universo de 164 atendimentos, 154 (94%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	141	EXCELENTE	92	EXCELENTE	108
MUITO BOM	13	MUITO BOM	29	MUITO BOM	30
BOM	0	BOM	22	BOM	16
REGULAR	0	REGULAR	9	REGULAR	1
RUIM	0	RUIM	2	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria