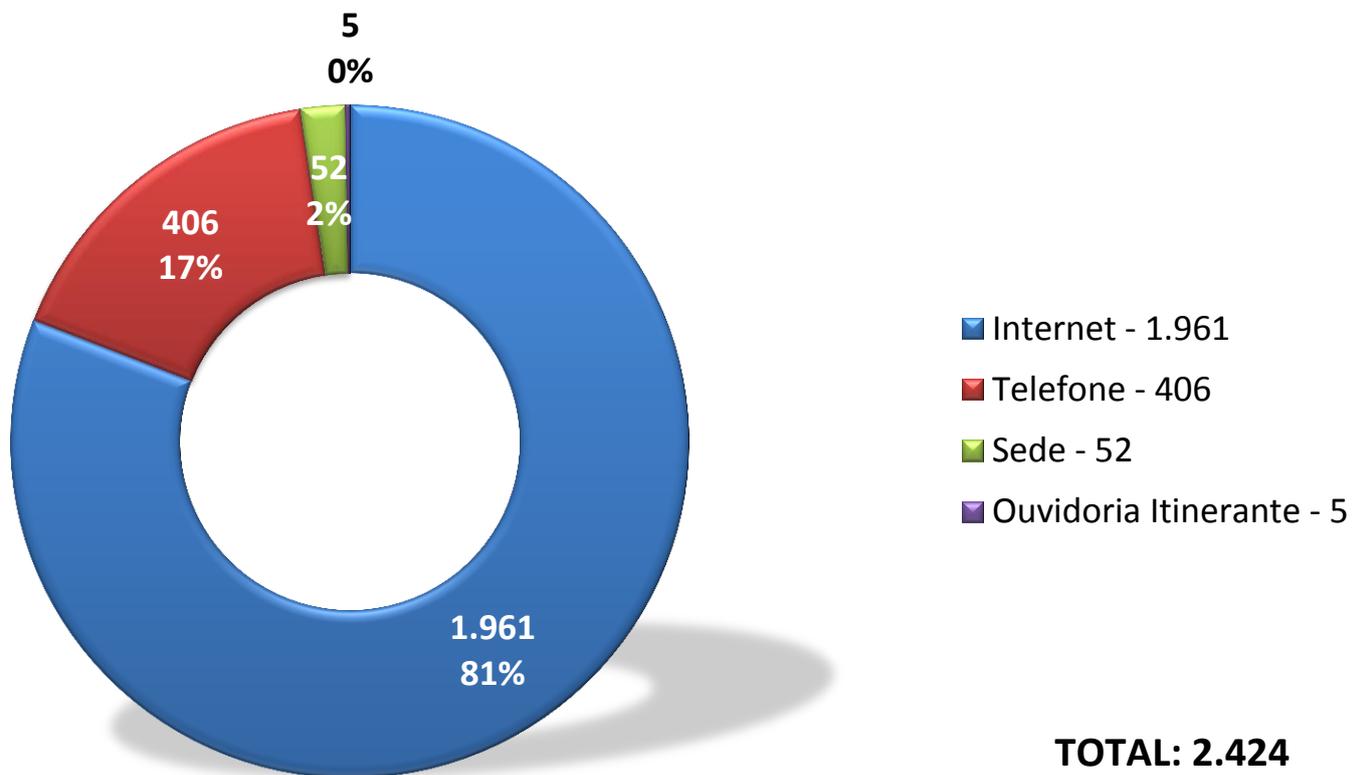


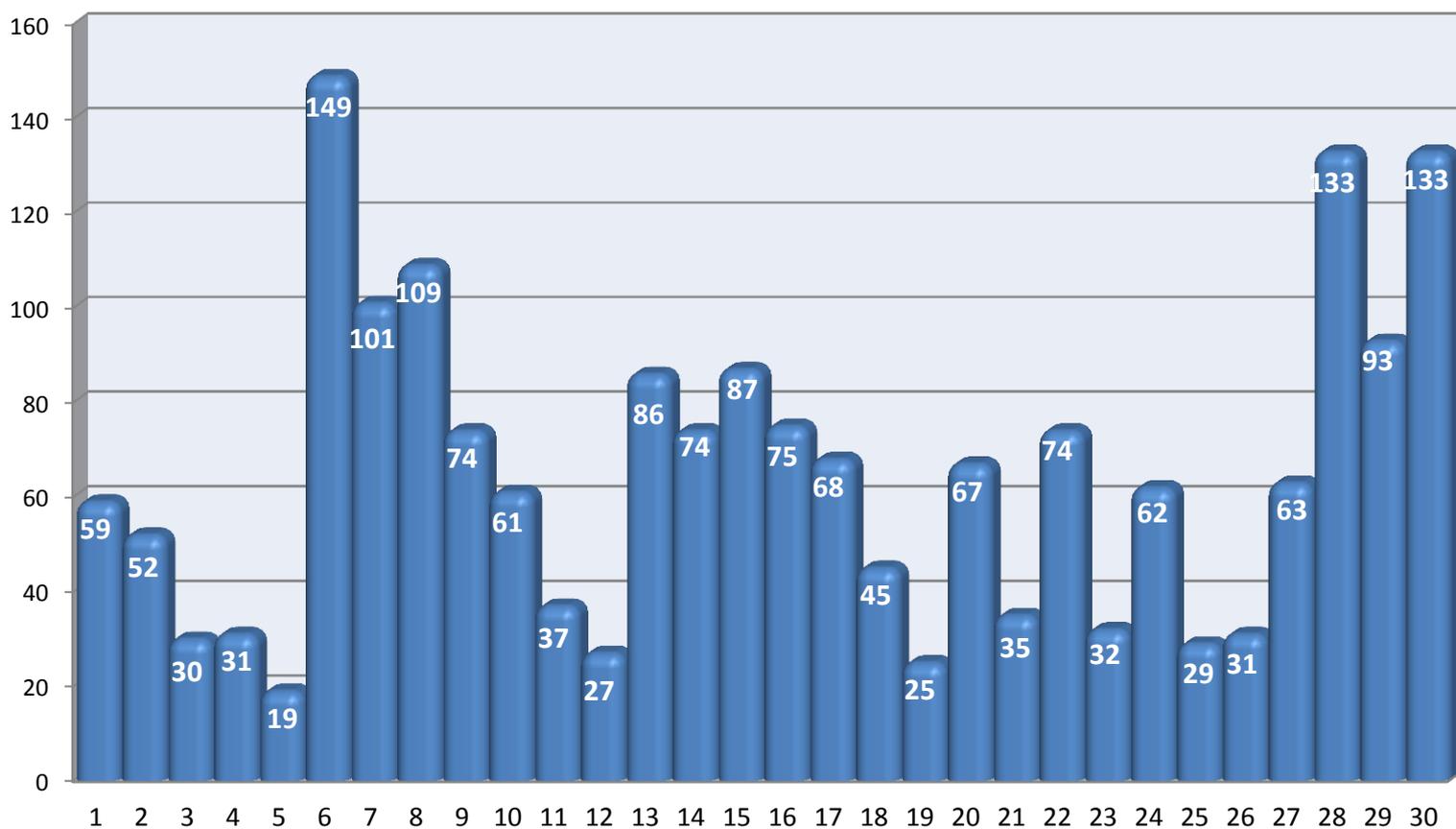
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em abril de 2015



TOTAL: 2.424

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



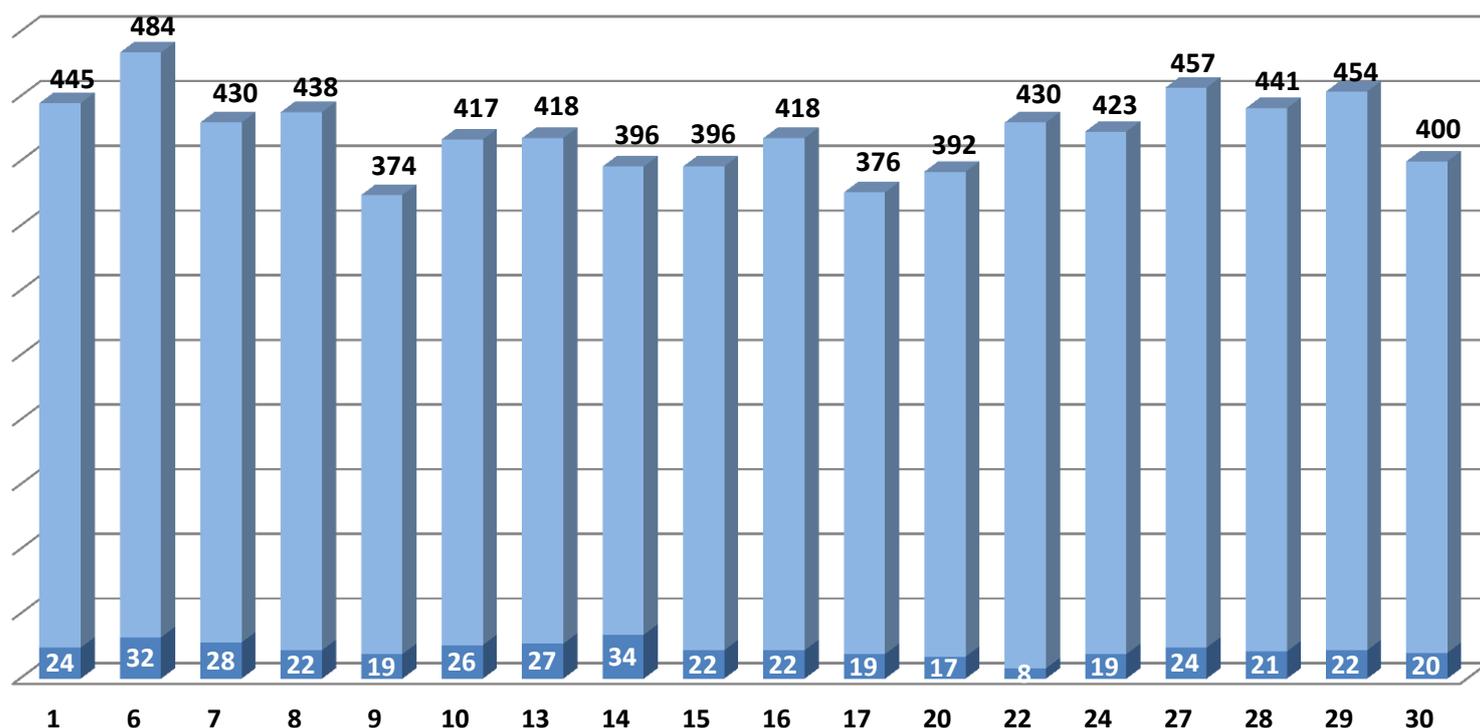
Total: **1.961**
Média Diária: **65**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em abril de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: **7.589**

Média Diária: **422**

Dias Úteis: **18**

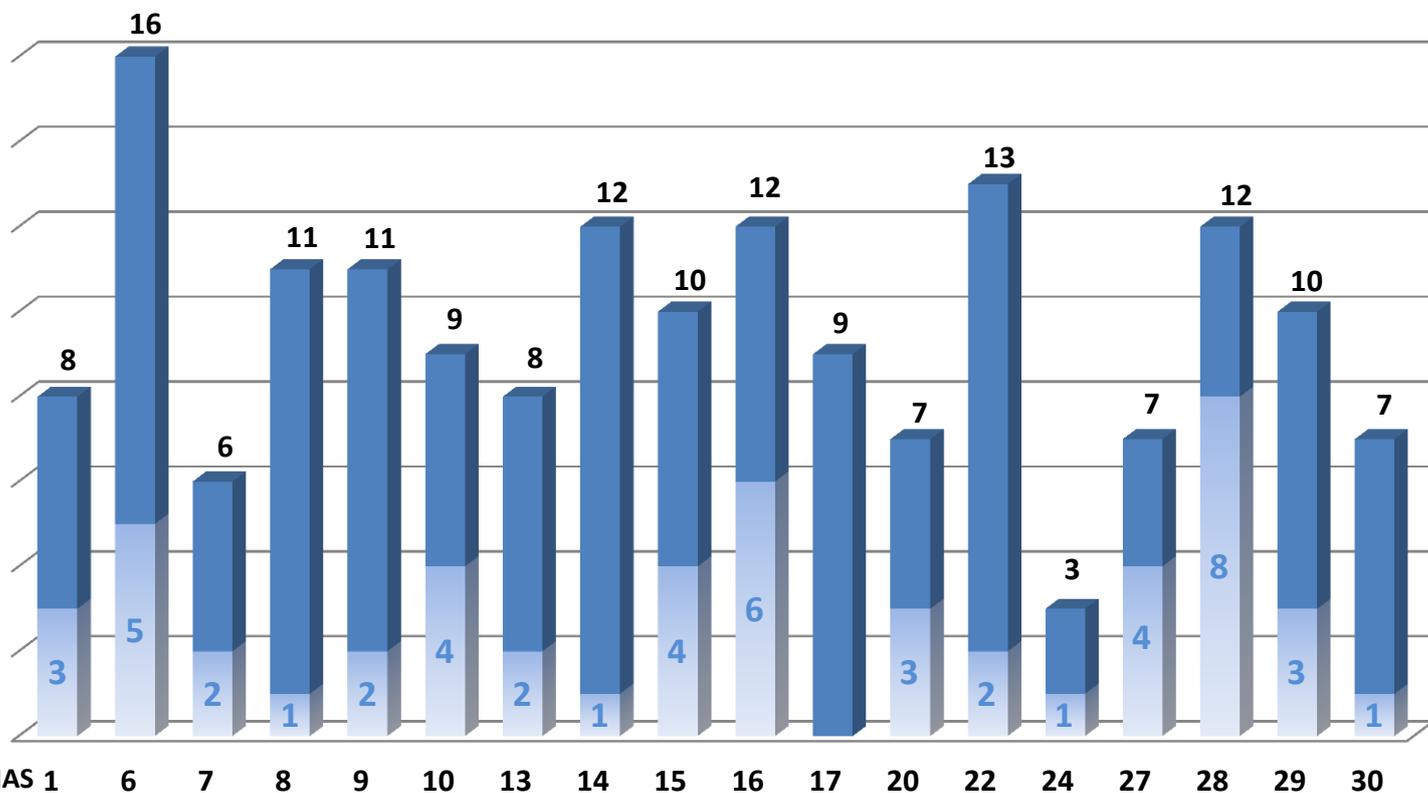
Total de Comunicações: **406**

Média Diária: **23**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **171**

Média Diária: **10**

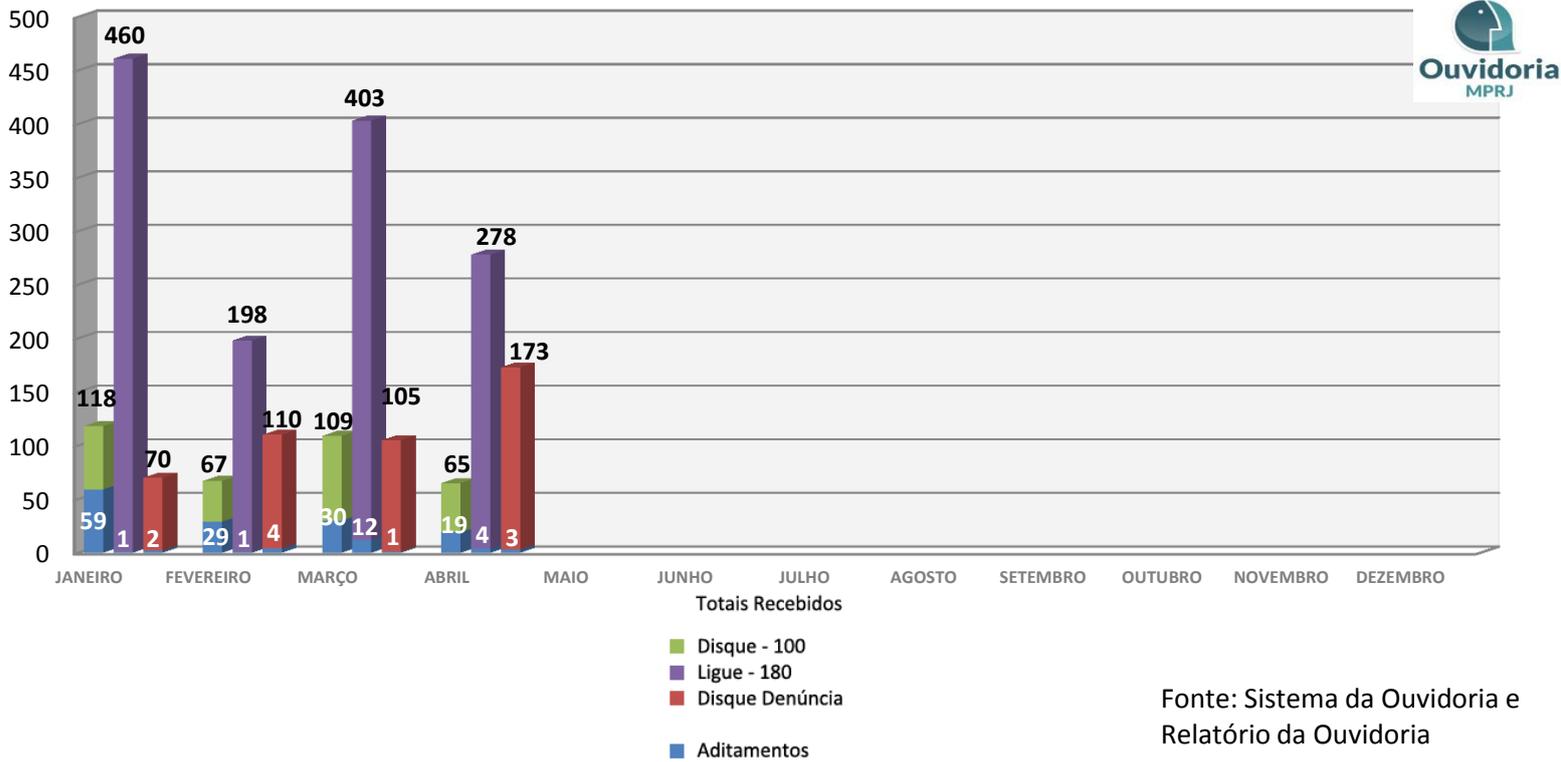
Dias Úteis: **18**

Total de Comunicações: **52**

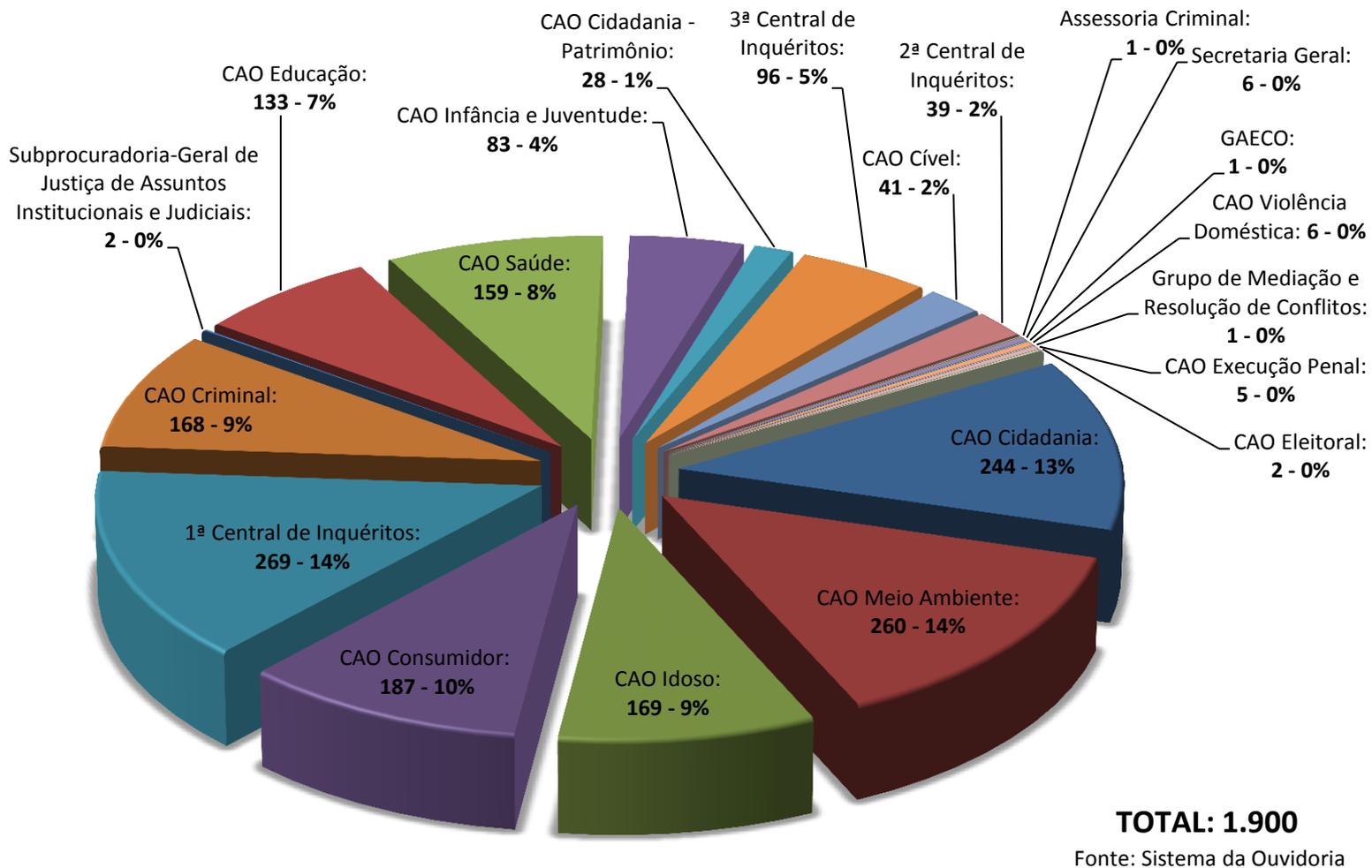
Média Diária: **3**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

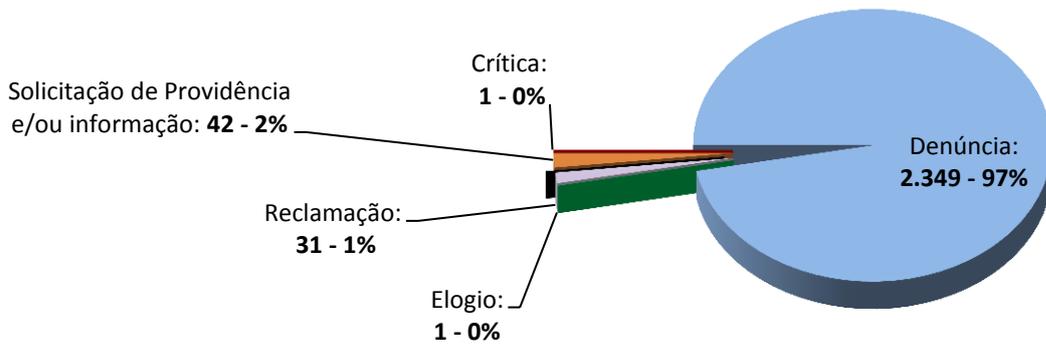
Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue -180 e Disque Denúncia até abril de 2015



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



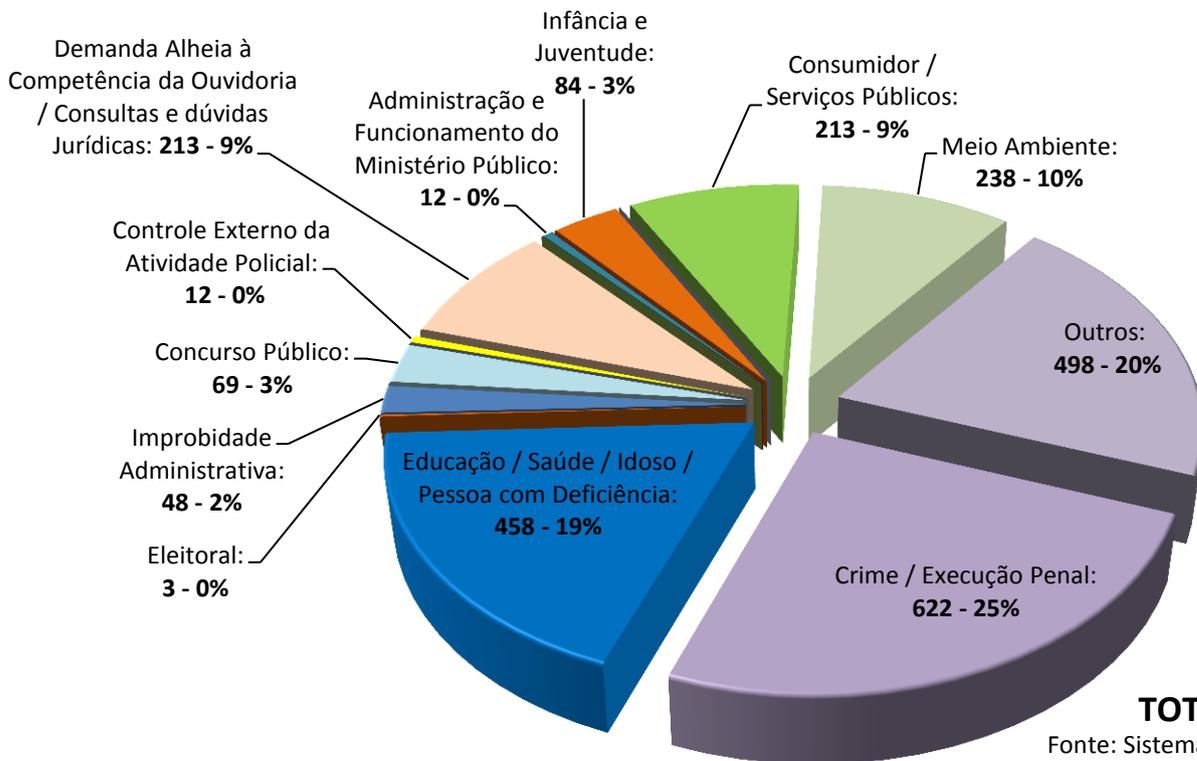
■ Estatística de comunicações por classes em abril de 2015



TOTAL: 2.424

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



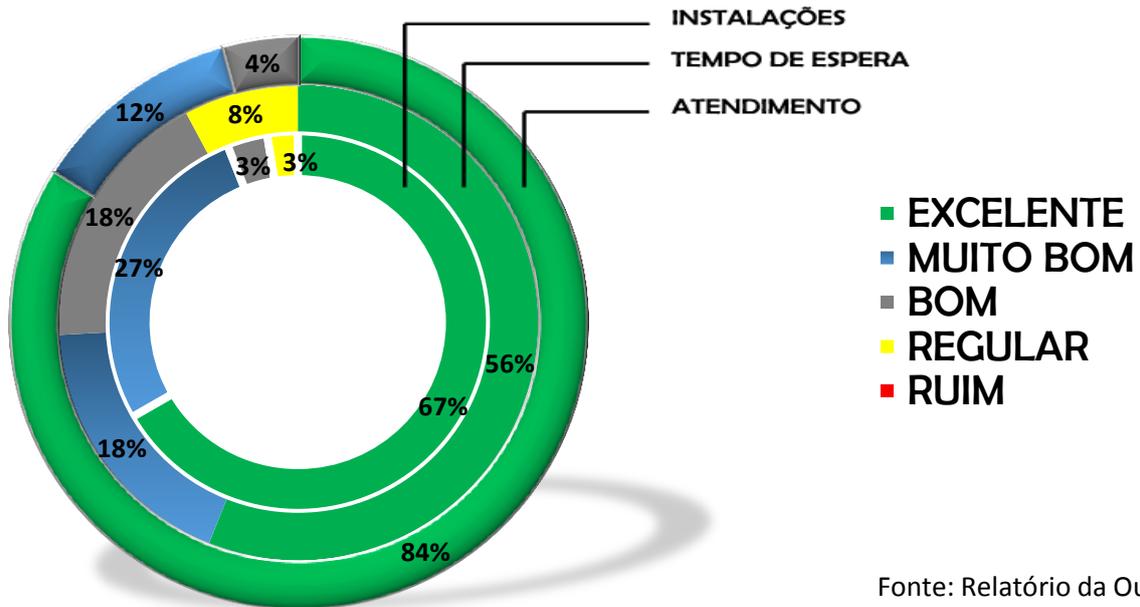
TOTAL: 2.470

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

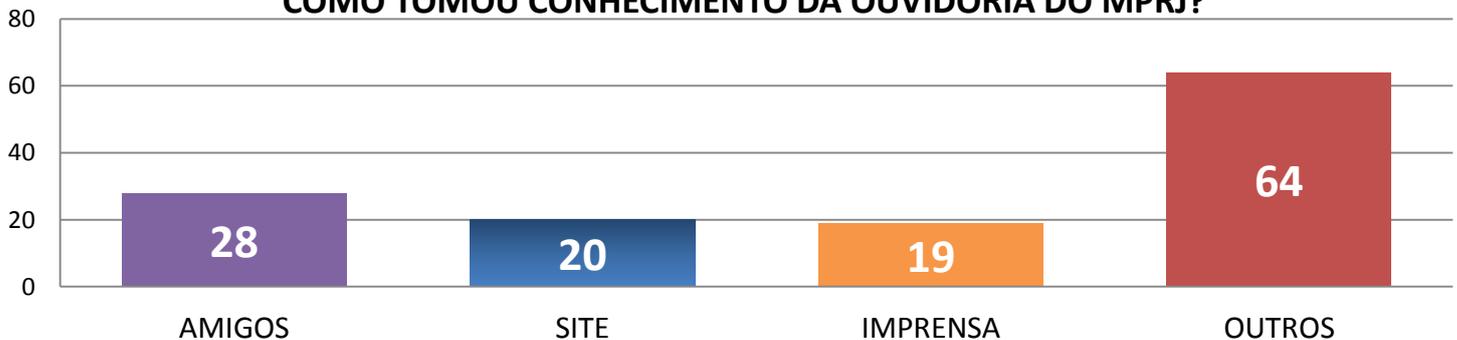
Em um universo de 171 atendimentos, 125 (79%) responderam e 46 (21%) não responderam a pesquisa

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	99	EXCELENTE	65	EXCELENTE	78
MUITO BOM	14	MUITO BOM	21	MUITO BOM	32
BOM	5	BOM	21	BOM	4
REGULAR	0	REGULAR	9	REGULAR	3
RUIM	0	RUIM	0	RUIM	0

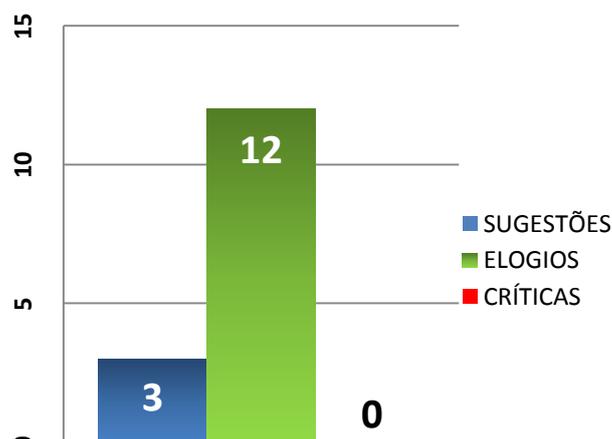


Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Dos 171 atendidos, 15 apresentaram sugestões, elogios e críticas.