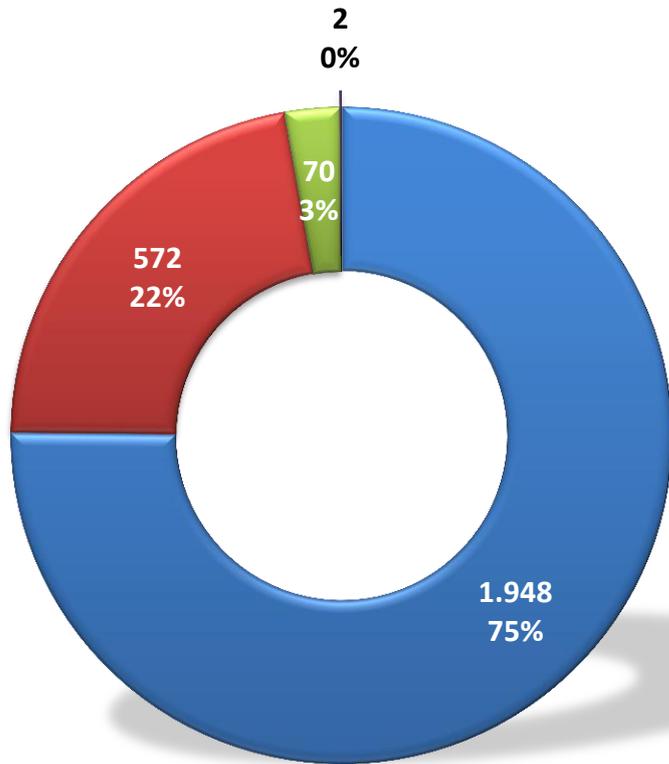


■ **Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em dezembro de 2015**

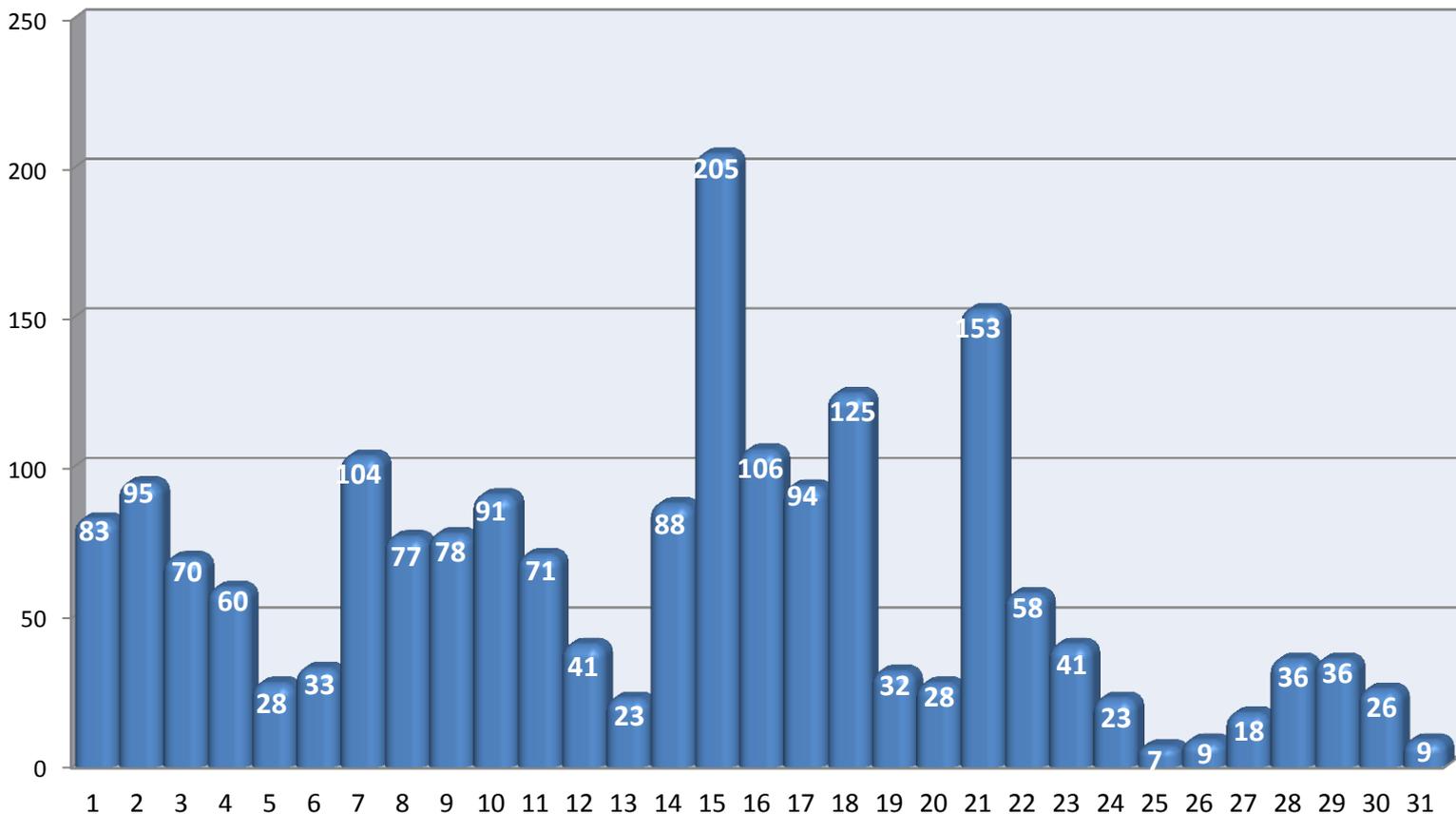


- Internet - 1.948
- Telefone - 572
- Sede - 70
- Ouvidoria Itinerante - 2

TOTAL: 2.592

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



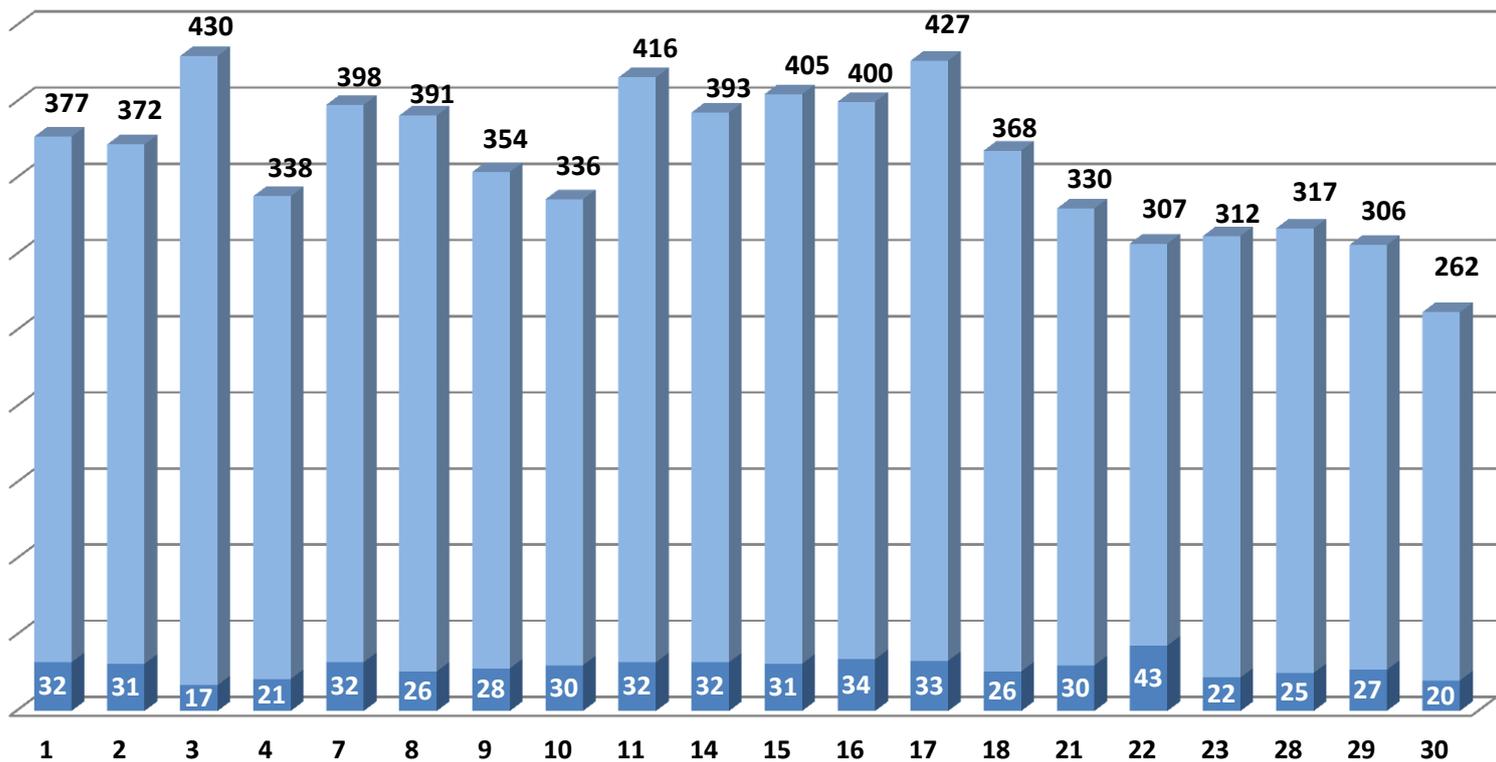
Total: **1.948**
Média Diária: **≈ 63**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em dezembro de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **7.239**

Média Diária: **≈ 362**

Dias Úteis: **20**

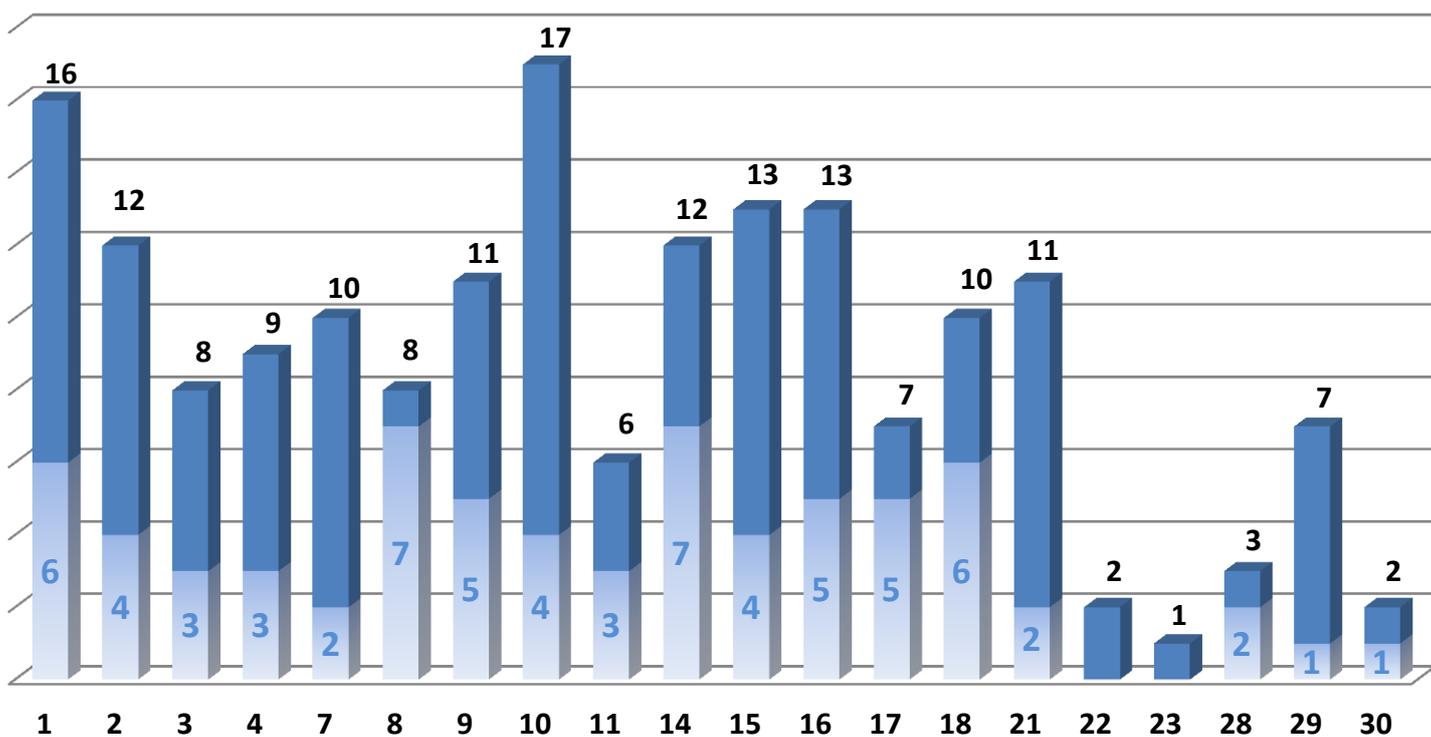
Total de Comunicações: **572**

Média Diária: **≈ 29**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **178**

Média Diária: **≈ 9**

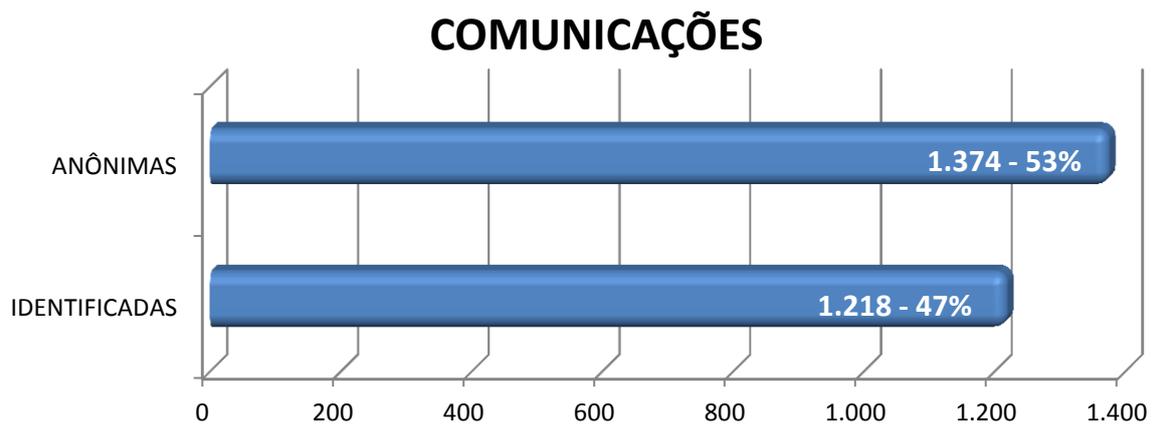
Dias Úteis: **20**

Total de Comunicações: **70**

Média Diária: **≈ 4**

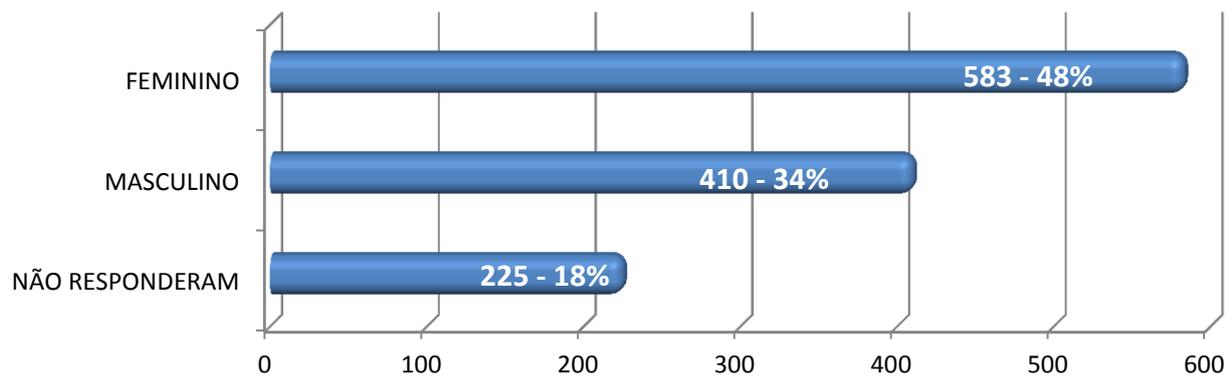
Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de dezembro de 2015**



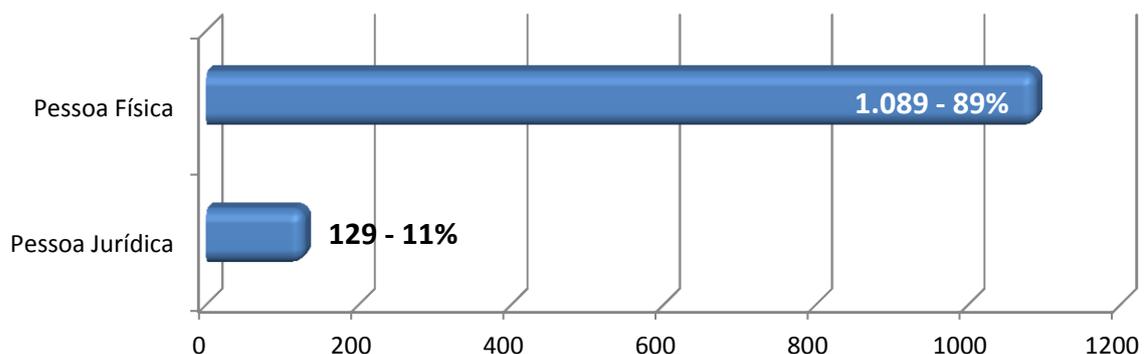
TOTAL: 2.592

- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de dezembro de 2015**



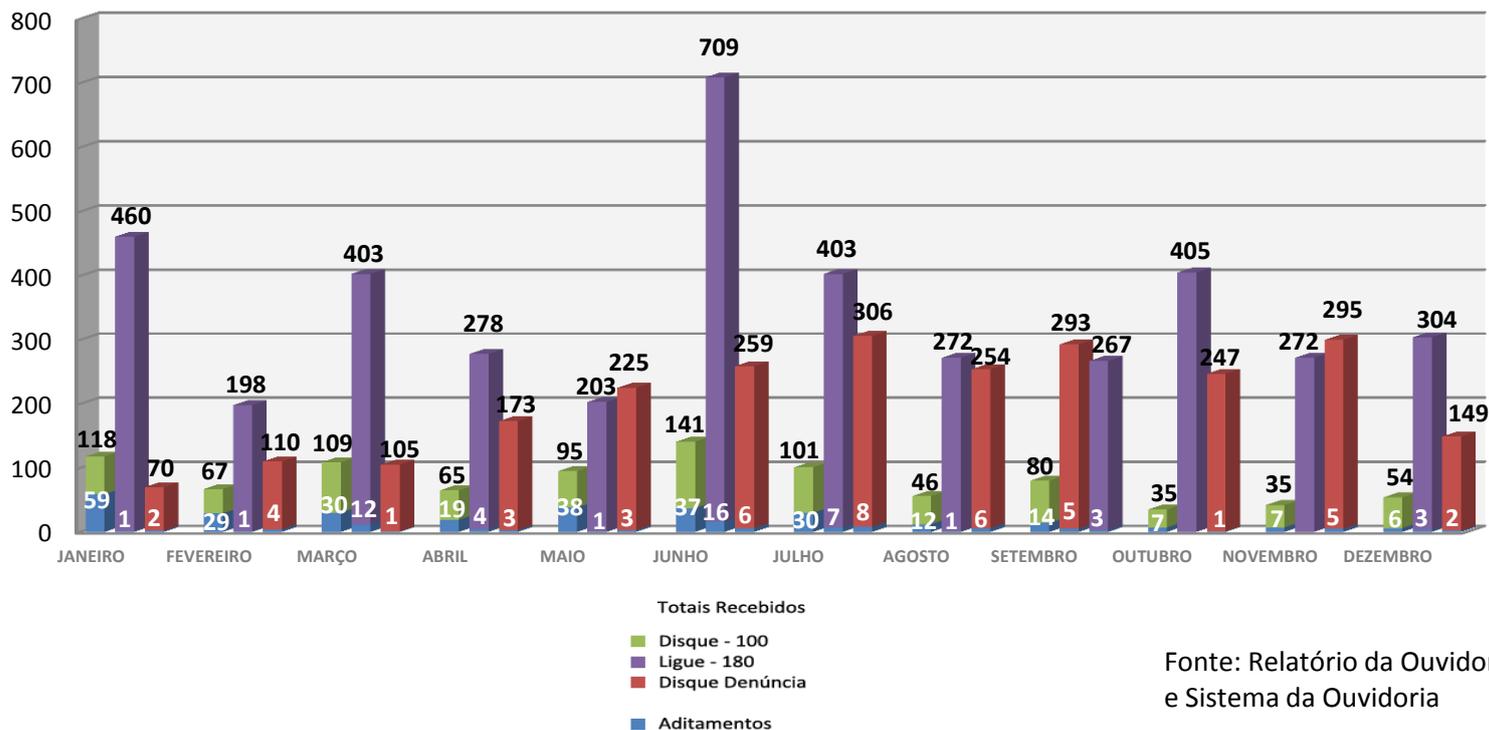
TOTAL: 1.218

- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de dezembro de 2015**

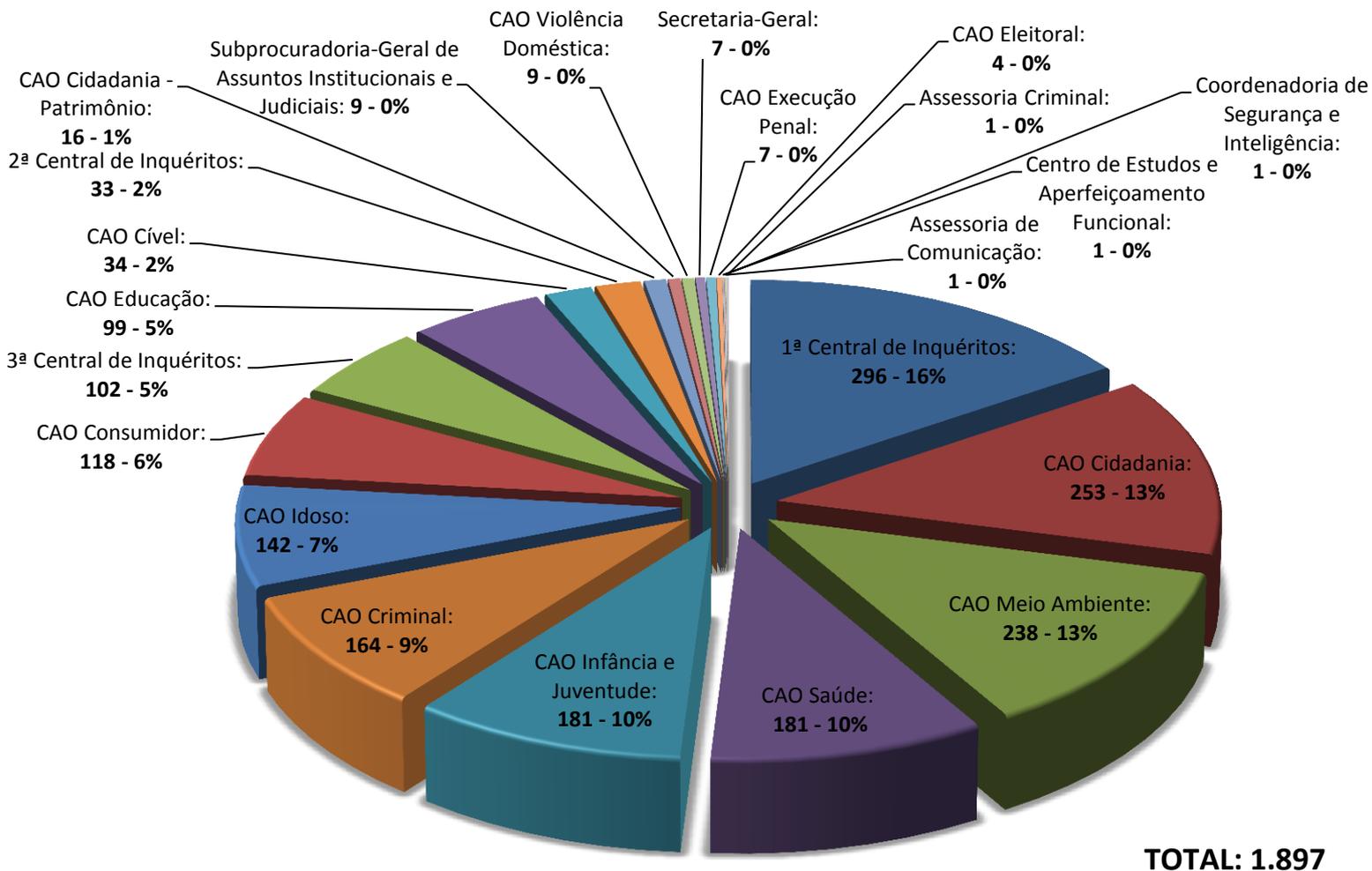


TOTAL: 1.218

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

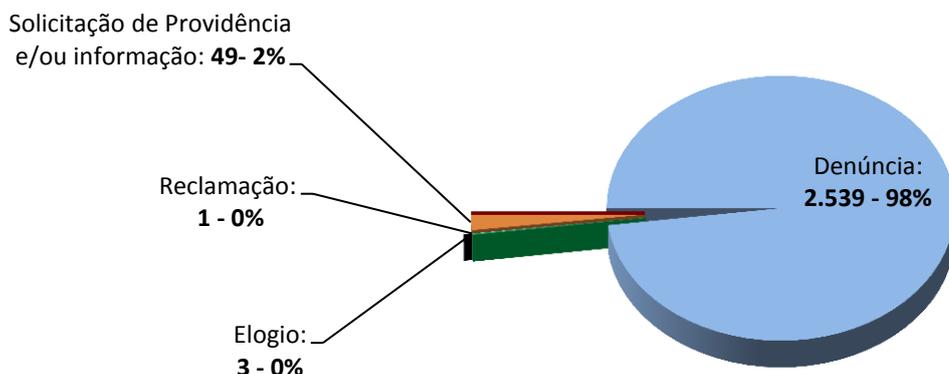


Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em dezembro de 2015



Fonte: Sistema da Ouvidoria

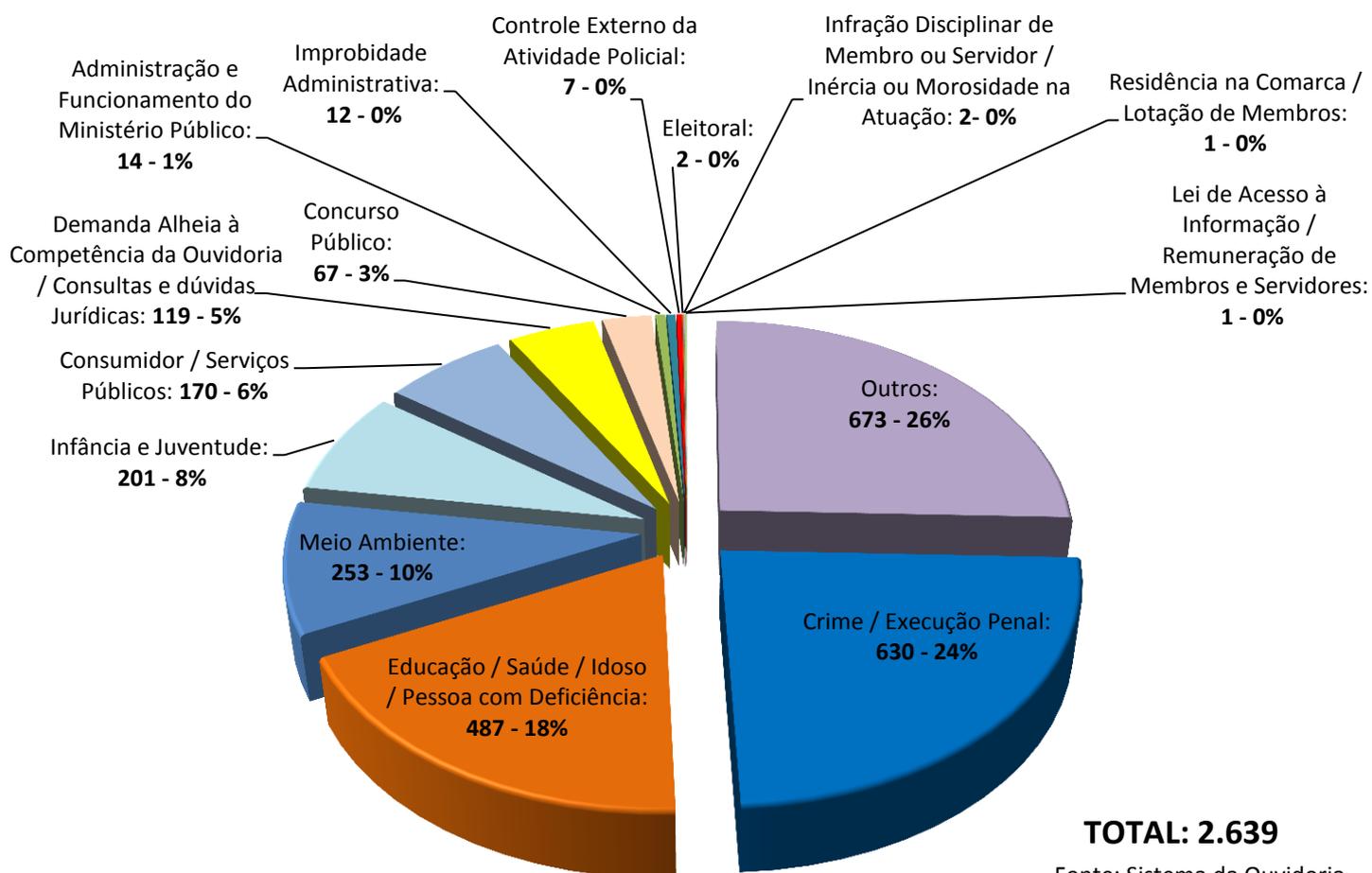
■ Estatística de comunicações por classes em dezembro de 2015



TOTAL: 2.592

Fonte: Sistema da Ouvidoria

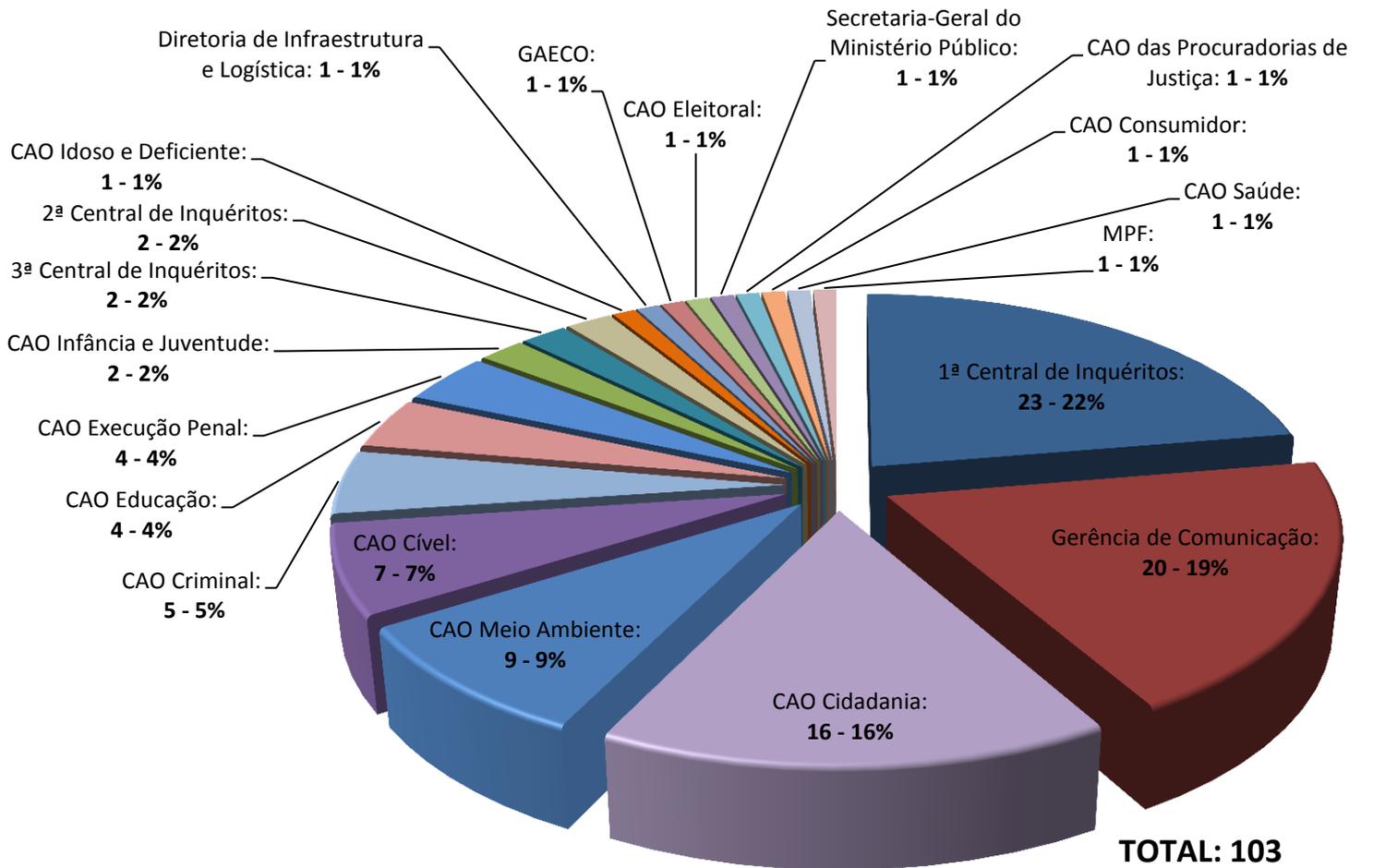
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em dezembro de 2015



TOTAL: 2.639

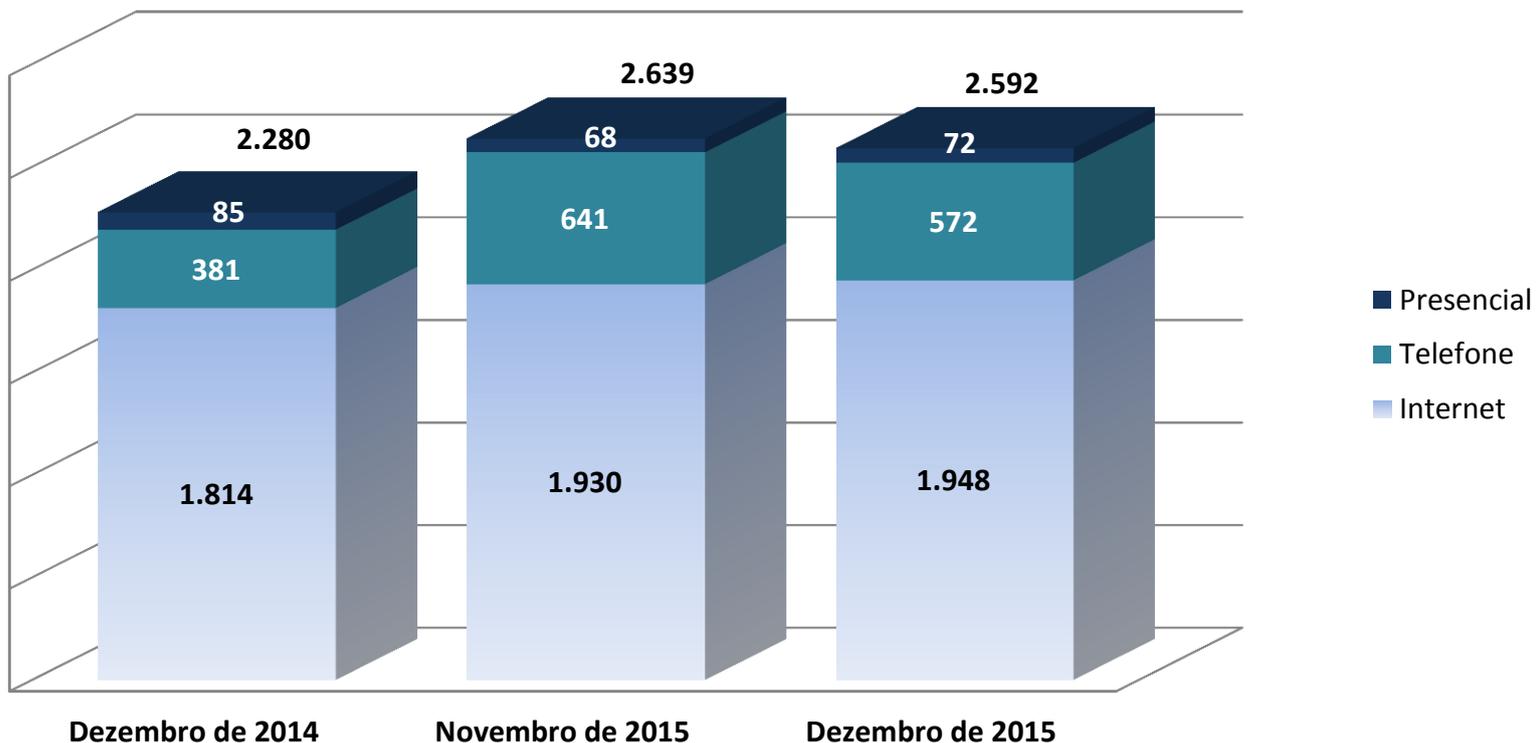
Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

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

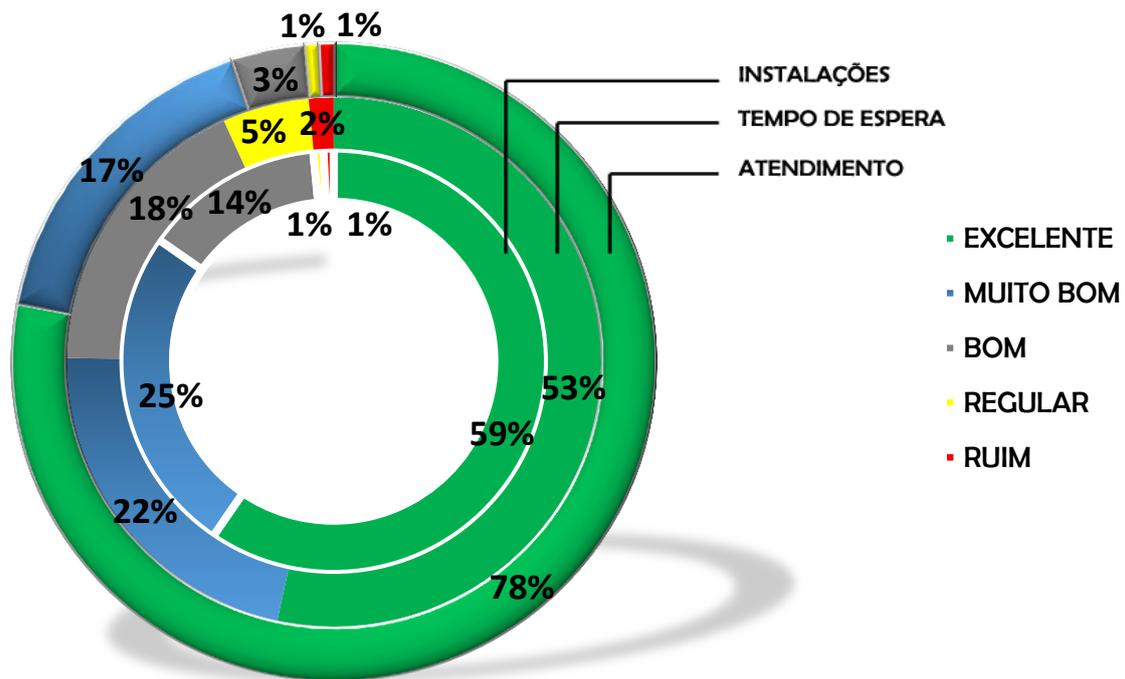


Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

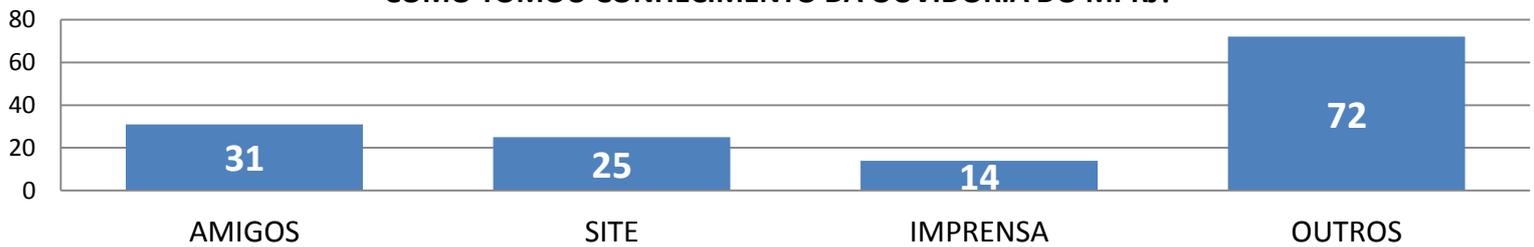
Em um universo de 178 atendimentos, 137 (77%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

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	78	EXCELENTE	71	EXCELENTE	106
MUITO BOM	33	MUITO BOM	29	MUITO BOM	23
BOM	18	BOM	24	BOM	5
REGULAR	1	REGULAR	7	REGULAR	1
RUIM	1	RUIM	2	RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria