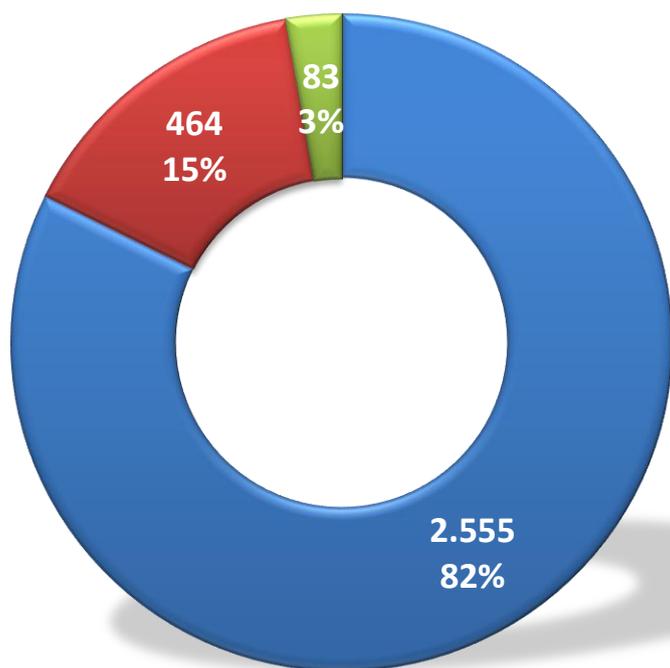


▪ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em janeiro de 2015

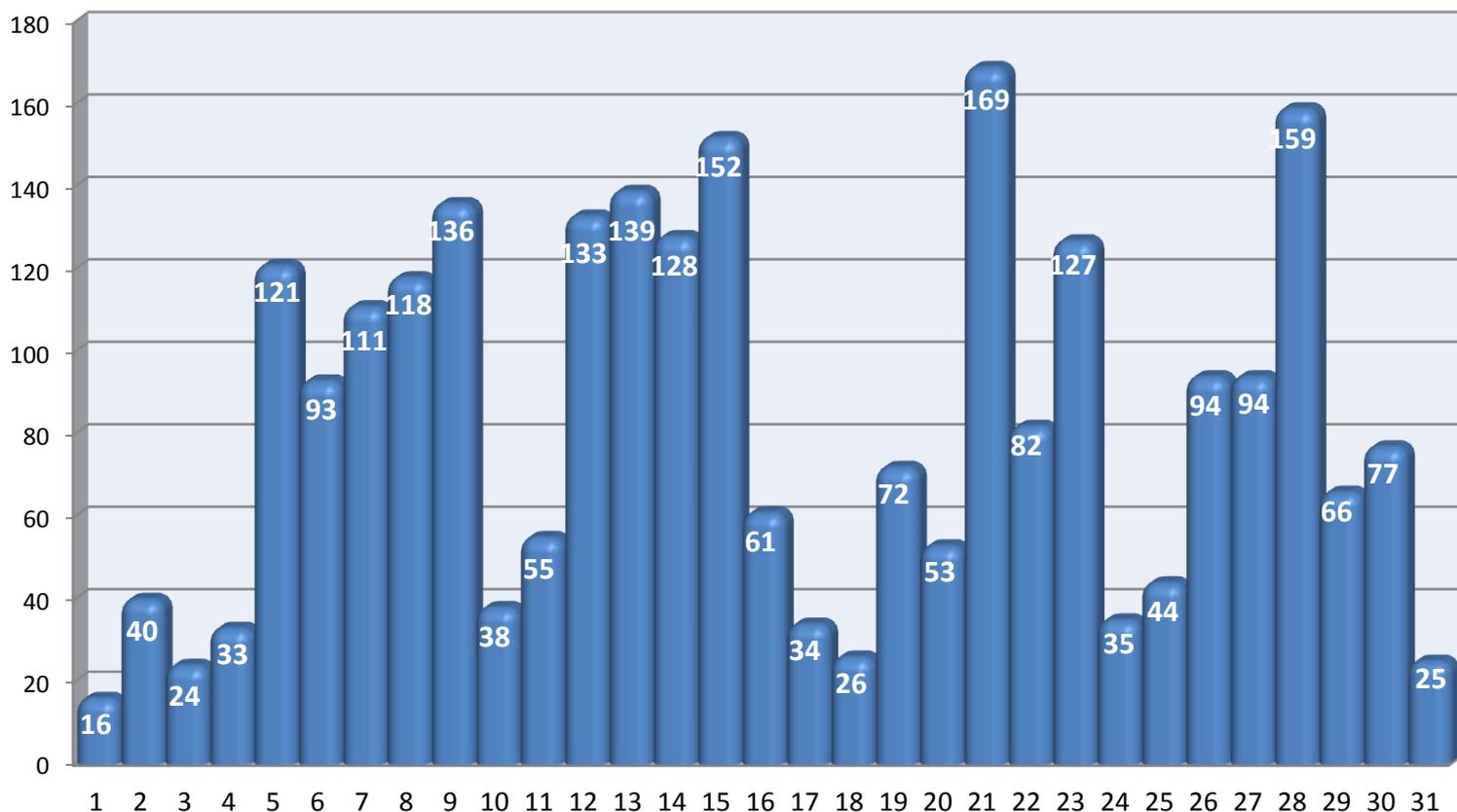


- Internet - 2.555
- Telefone - 464
- Sede - 83

TOTAL: 3.102

Fonte: Sistema da Ouvidoria

▪ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na *internet* em janeiro de 2015



Total: **2.555**

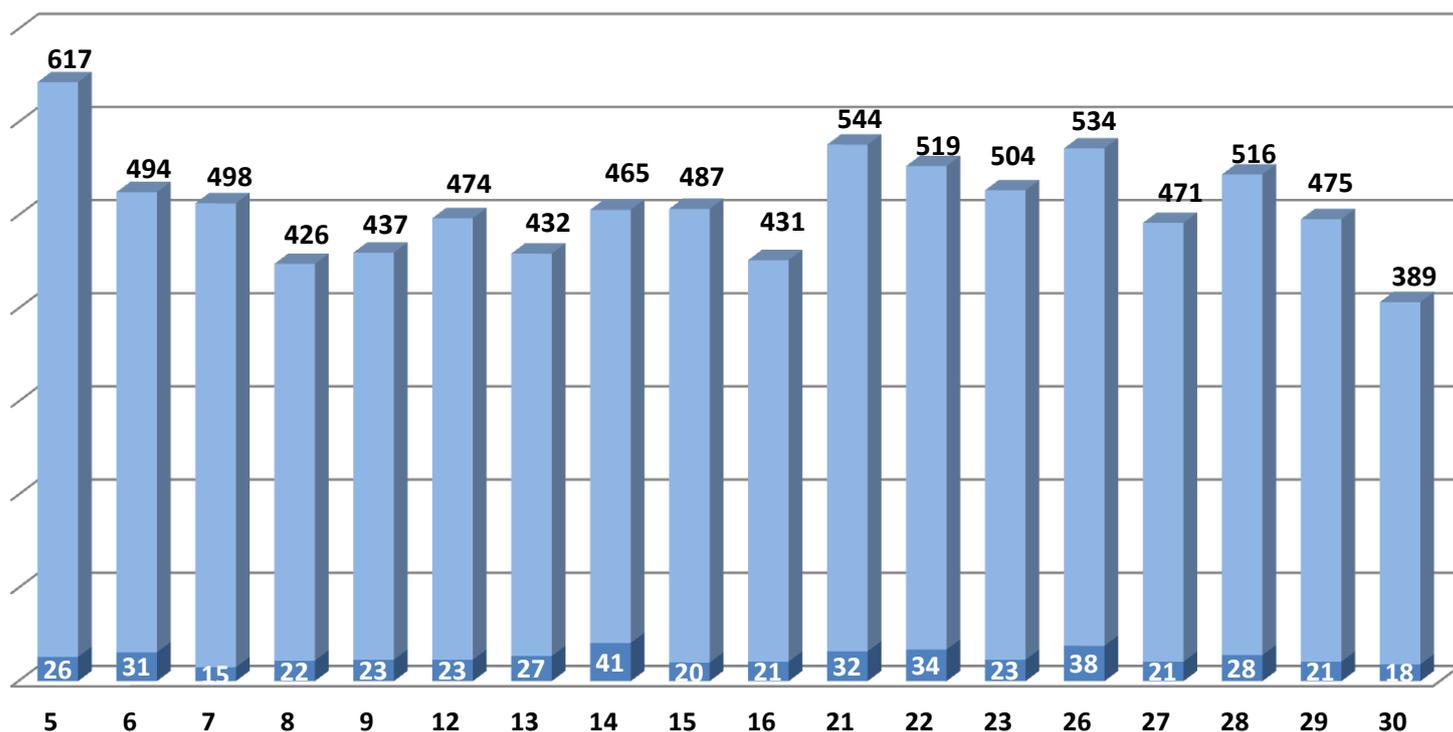
Média Diária: **82**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em janeiro de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: 9.177

Média Diária: 510

Dias Úteis: 18

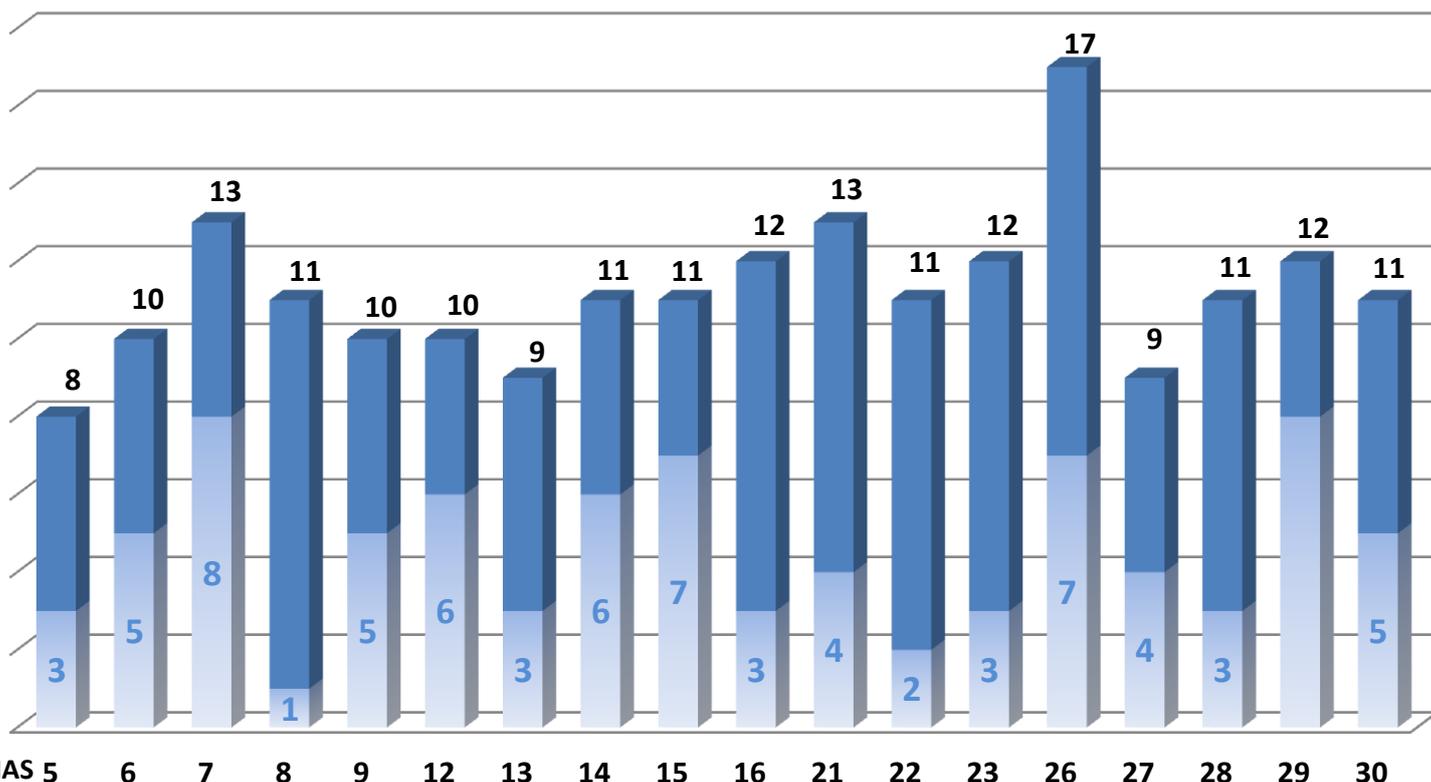
Total de Comunicações: 464

Média Diária: 26

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: 201

Média Diária: 11

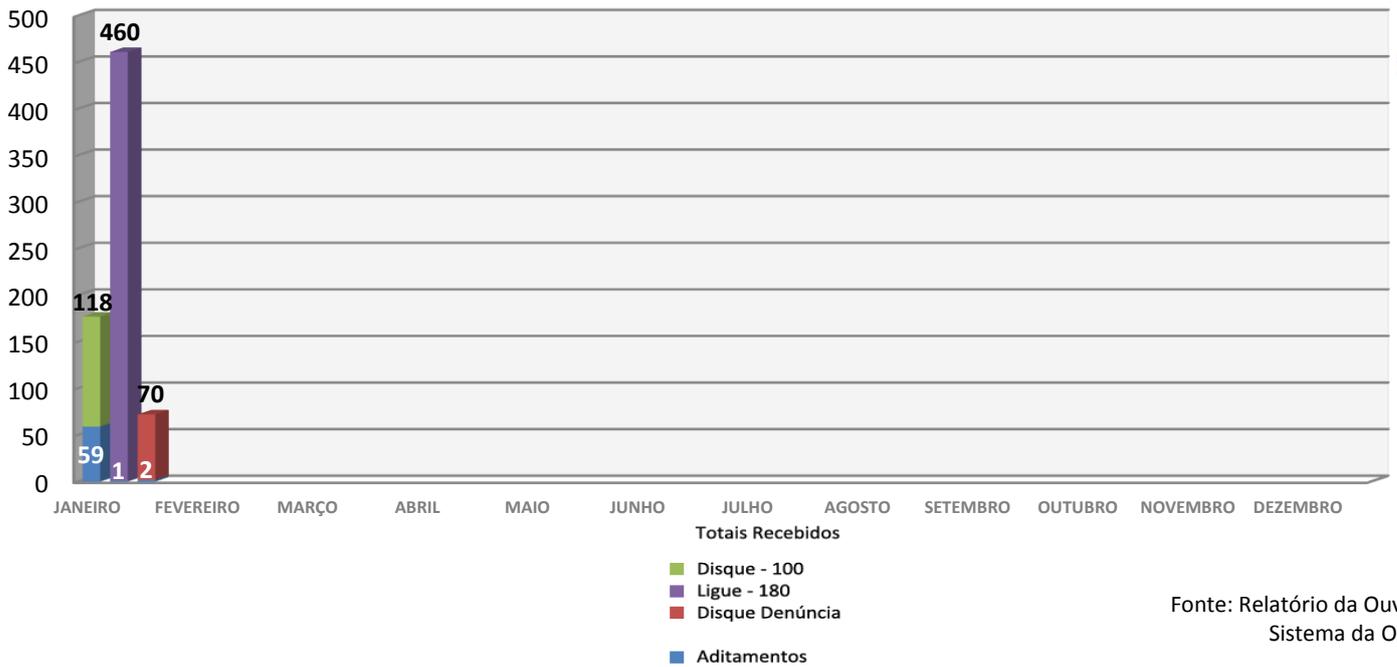
Dias Úteis: 18

Total de Comunicações: 83

Média Diária: 5

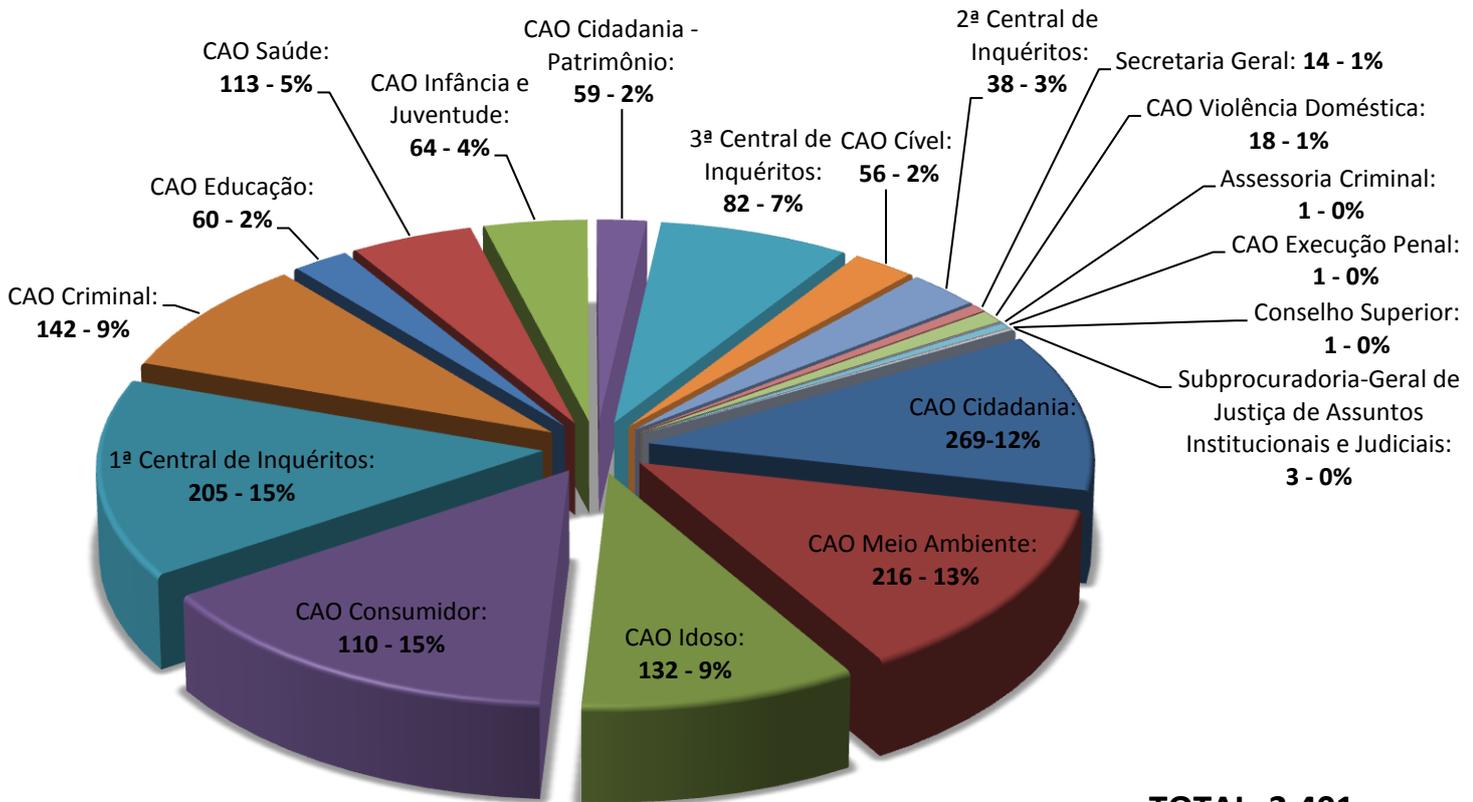
Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

▪ **Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue -180 e Disque Denúncia em janeiro de 2015**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

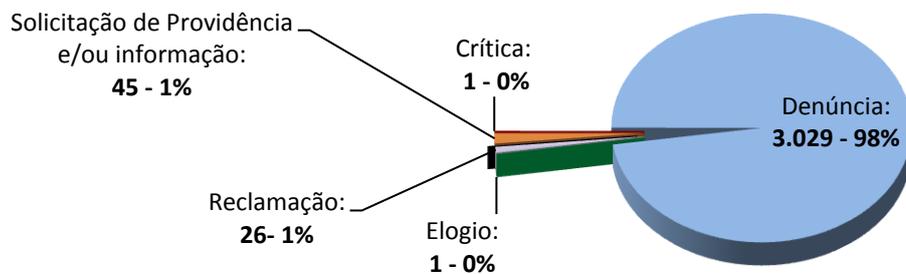
▪ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em janeiro de 2015**



TOTAL: 2.401

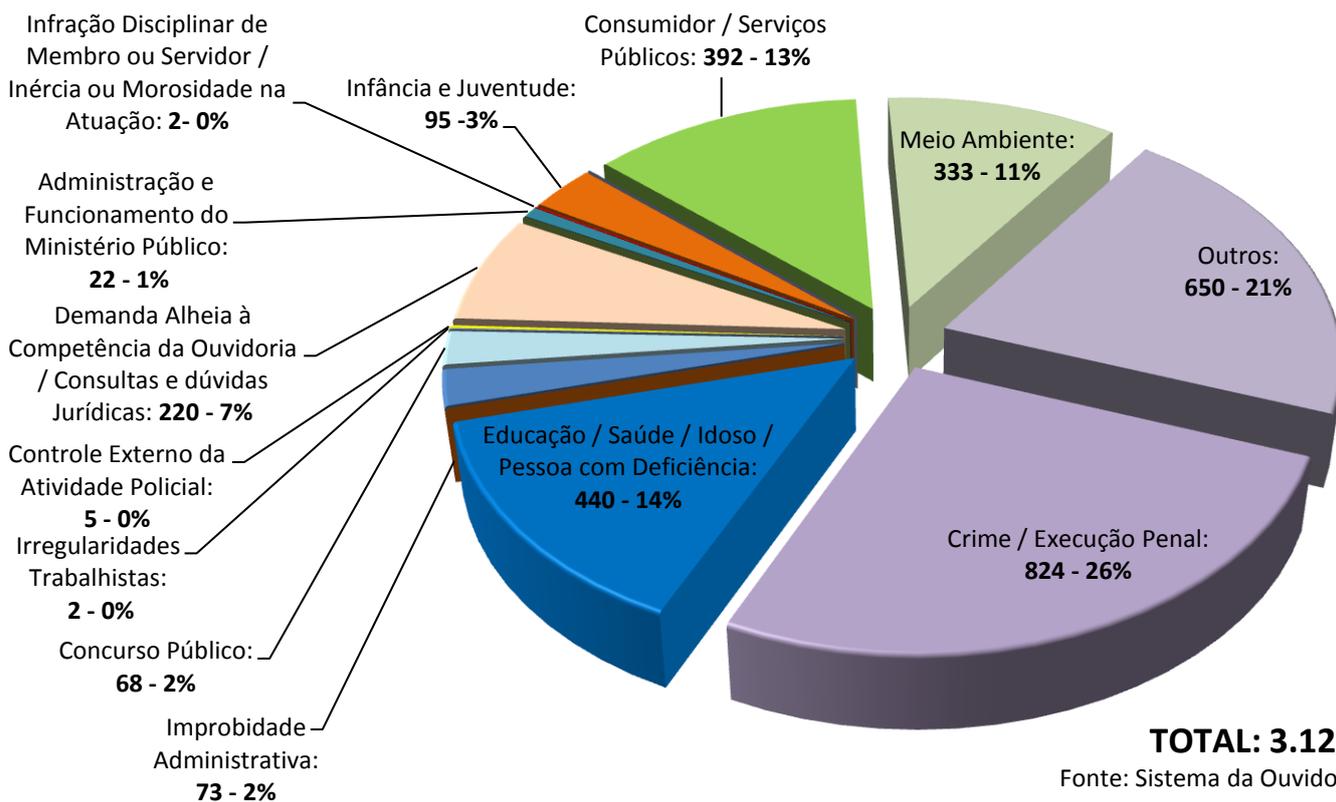
Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações por classes em janeiro de 2015



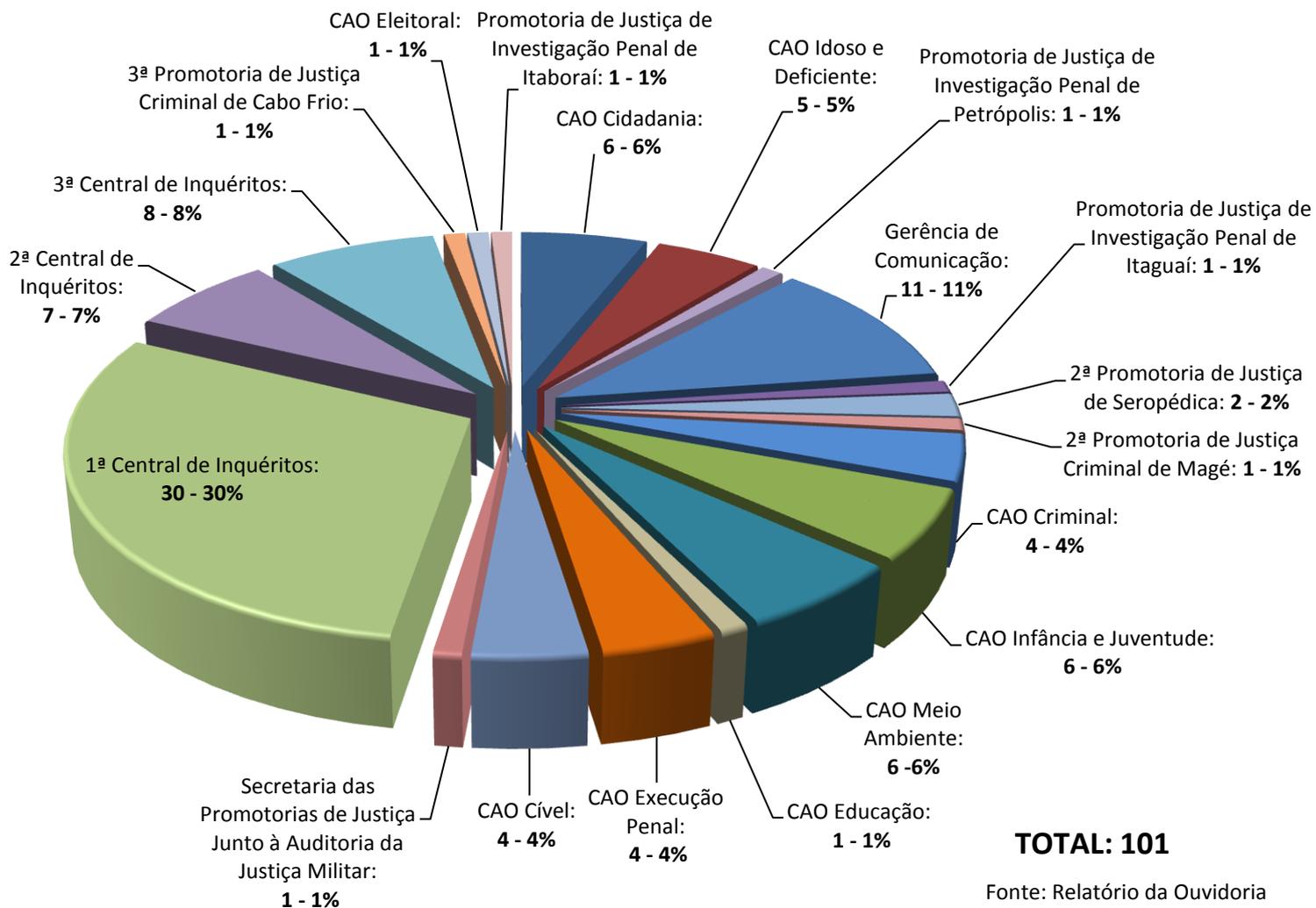
TOTAL: 3.102
Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

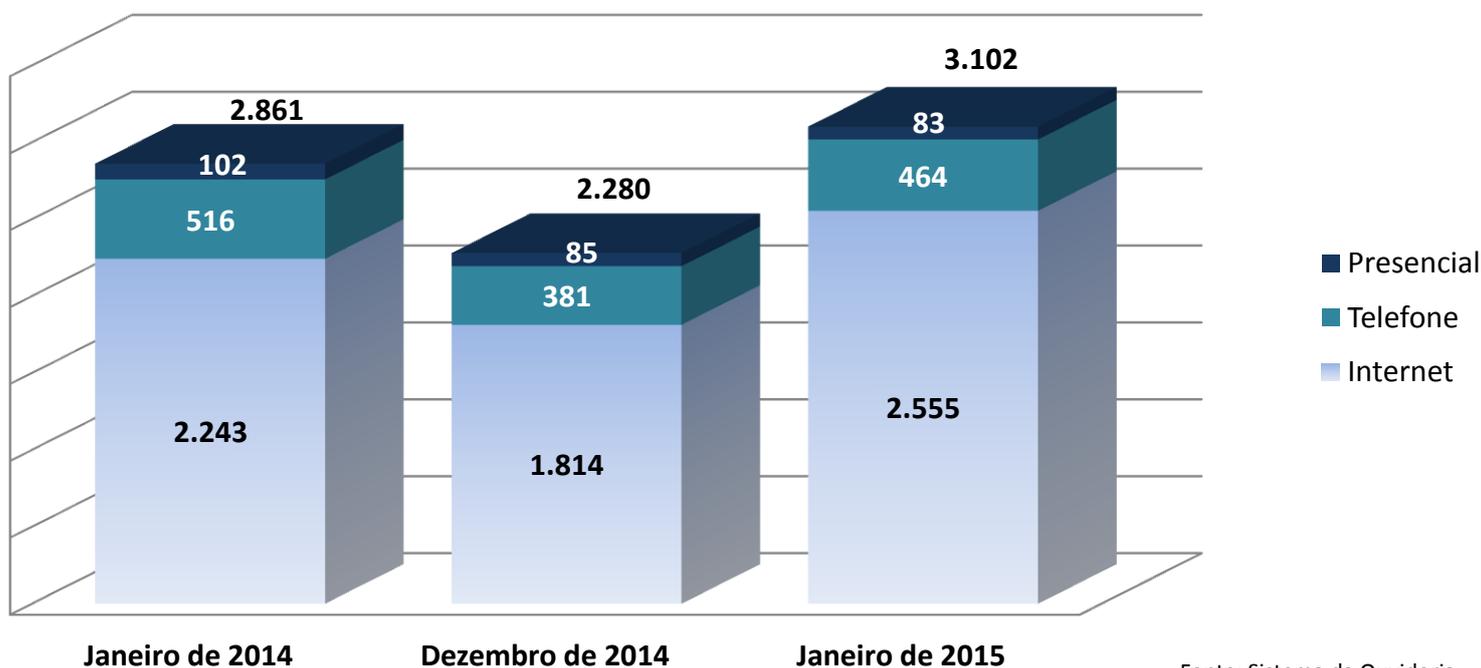


TOTAL: 3.126
Fonte: Sistema da Ouvidoria

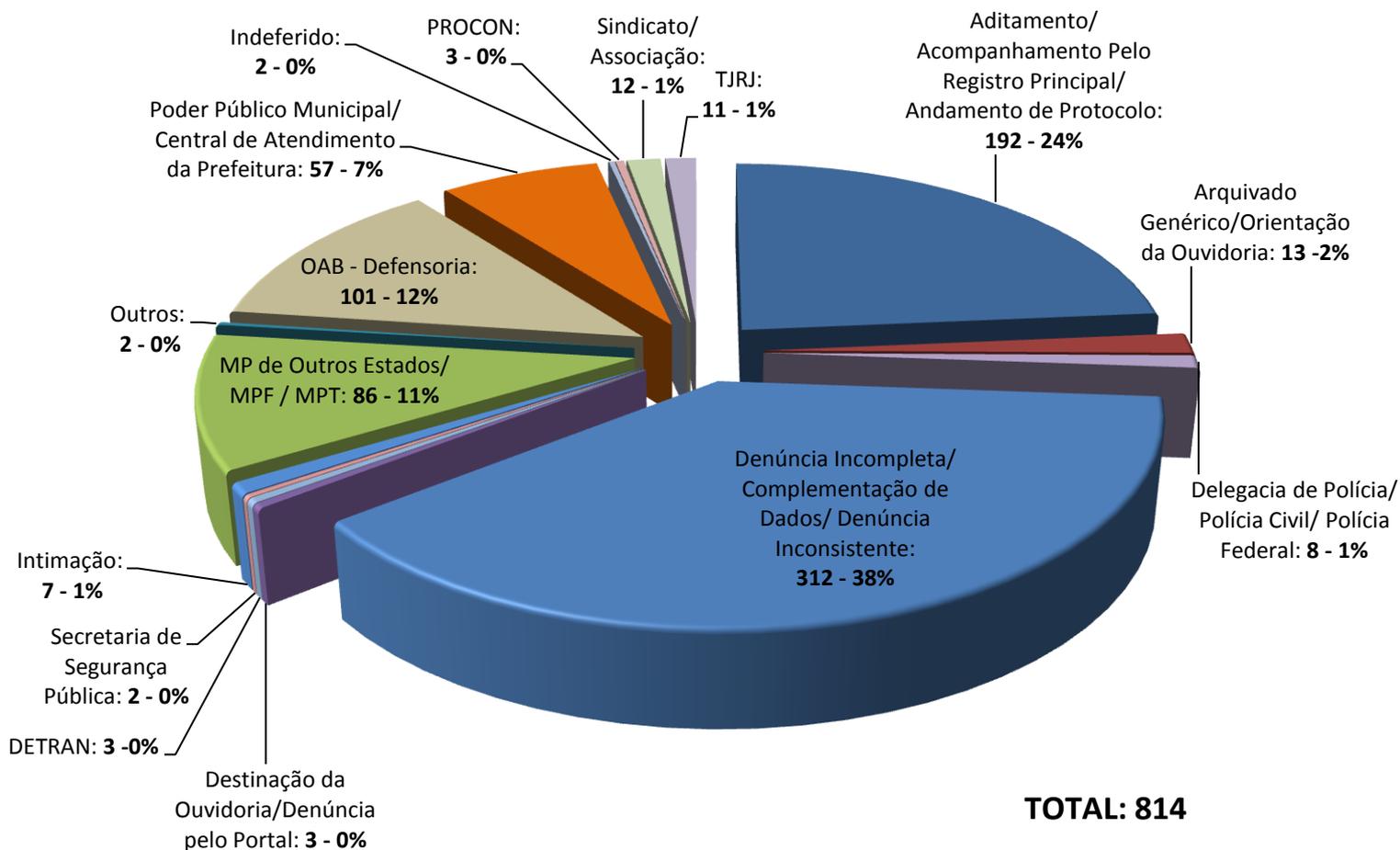
■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em janeiro de 2015



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



■ Estatística de comunicações arquivadas de plano no mês de janeiro de 2015



Fonte: Relatório da Ouvidoria

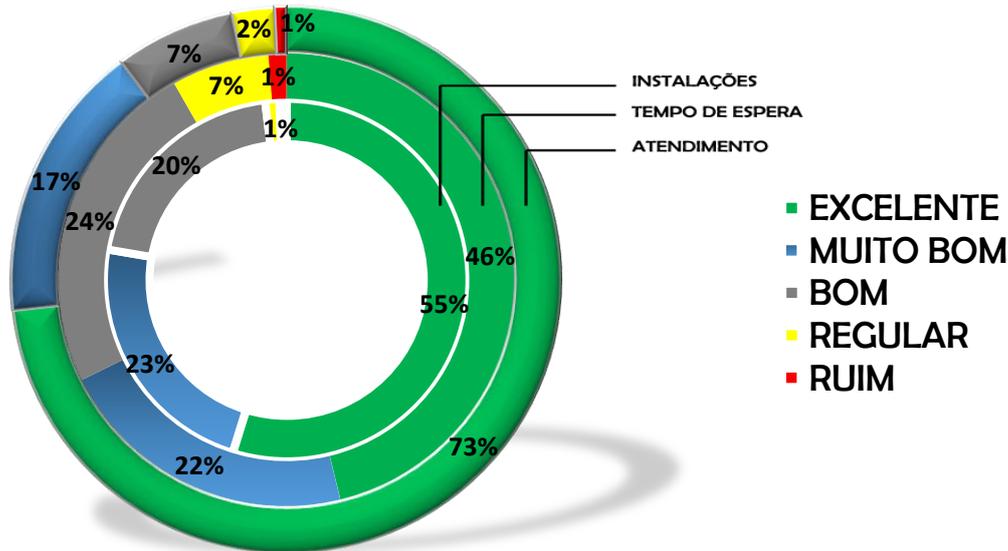
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em janeiro de 2015

Em um universo de 171 atendimentos, 92 (54%) responderam e 79 (46%) não responderam a pesquisa

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	86
MUITO BOM	36
BOM	32
REGULAR	2
RUIM	1

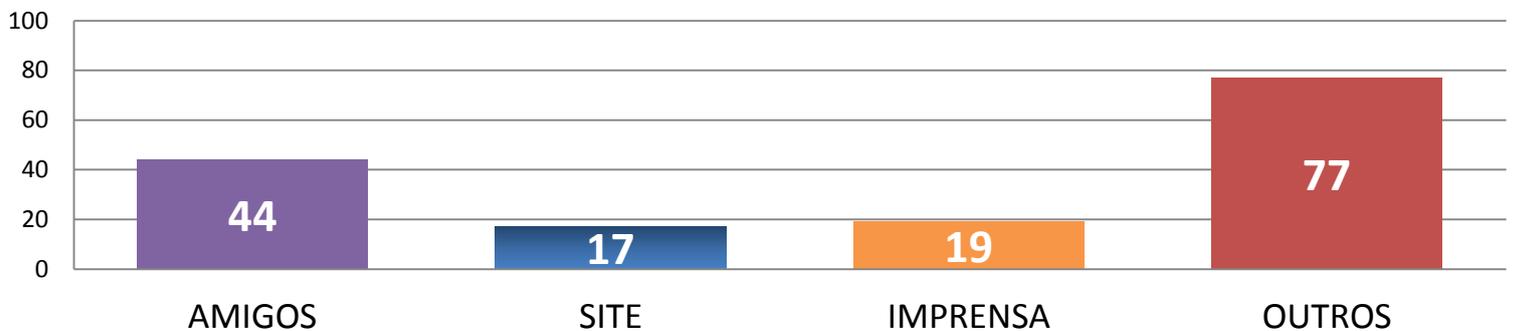
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	73
MUITO BOM	34
BOM	38
REGULAR	11
RUIM	2

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	115
MUITO BOM	26
BOM	11
REGULAR	4
RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria

