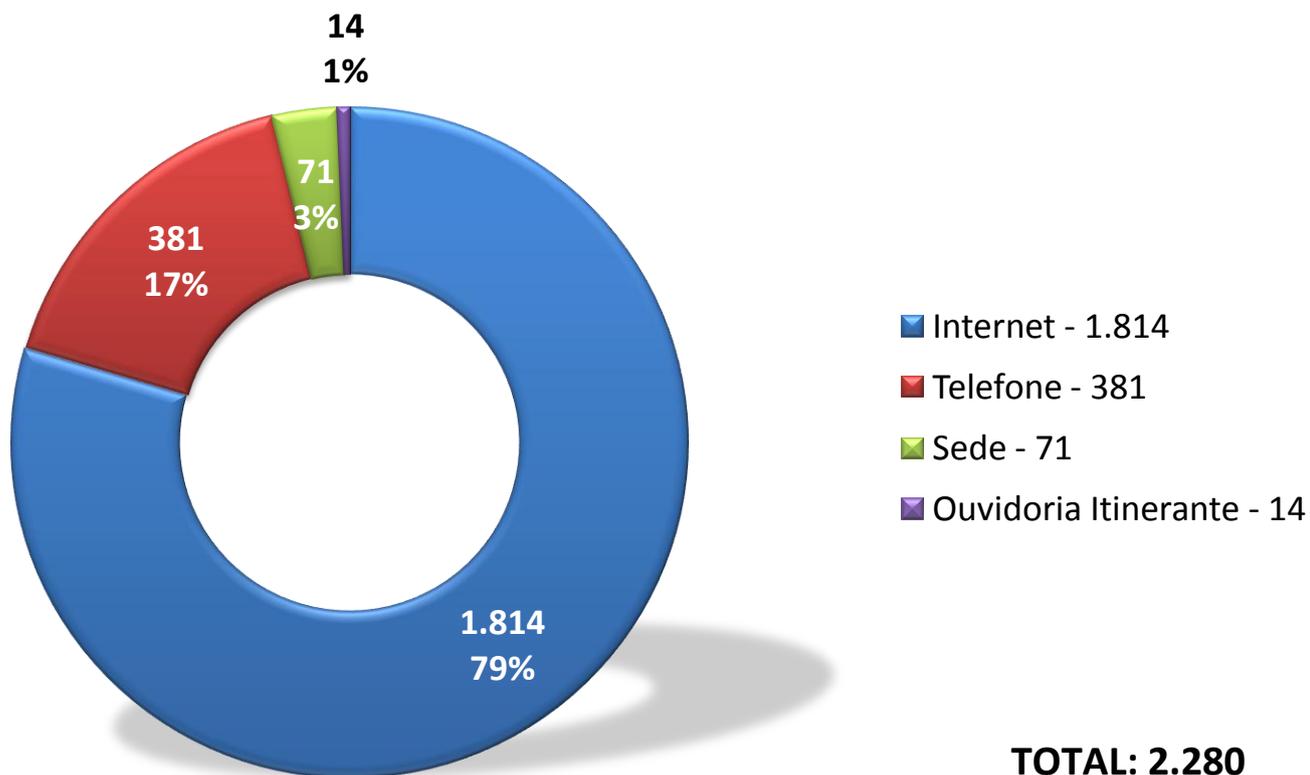
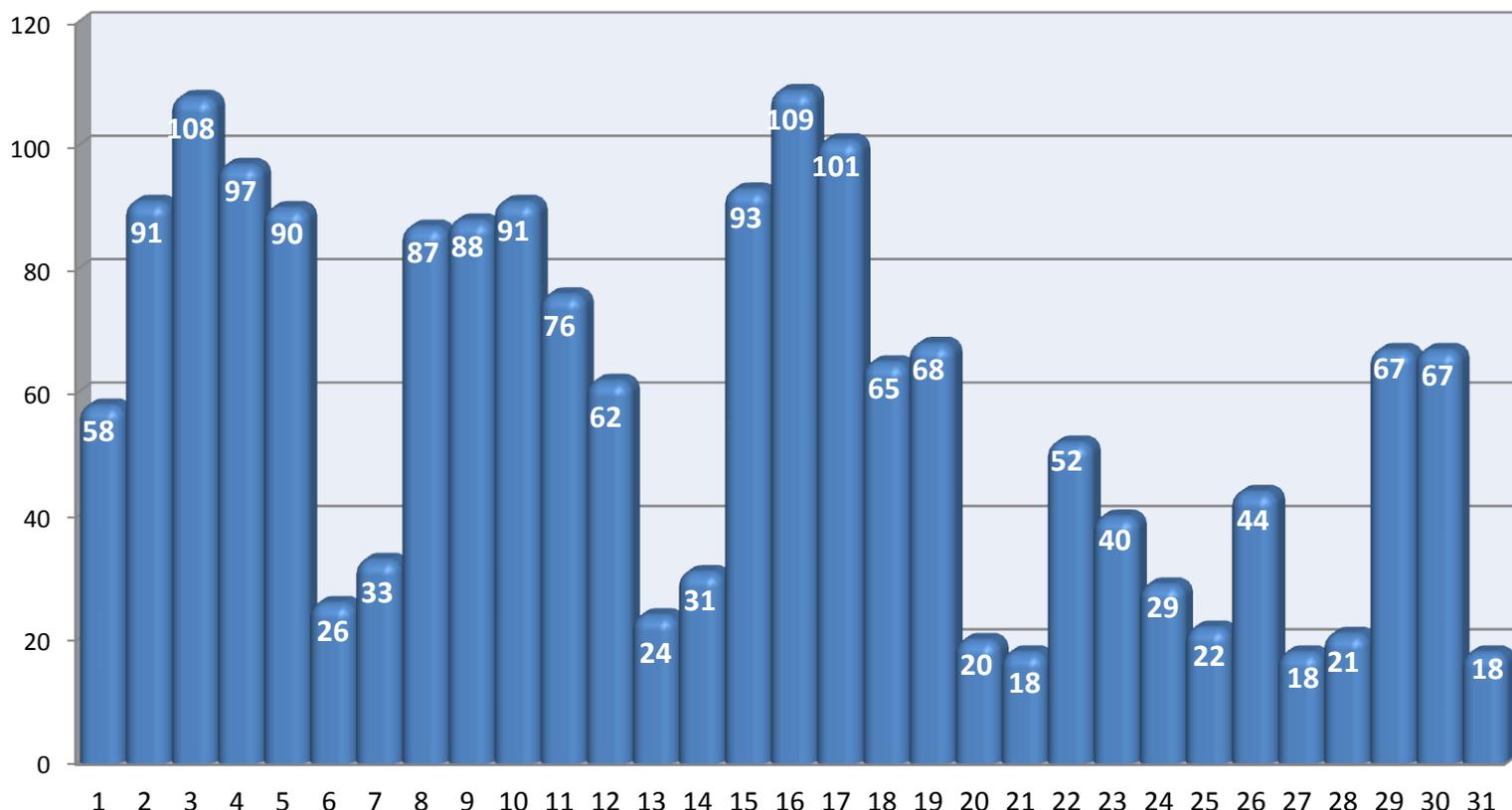


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em dezembro de 2014



Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na *internet* em dezembro de 2014



Total: **1.814**

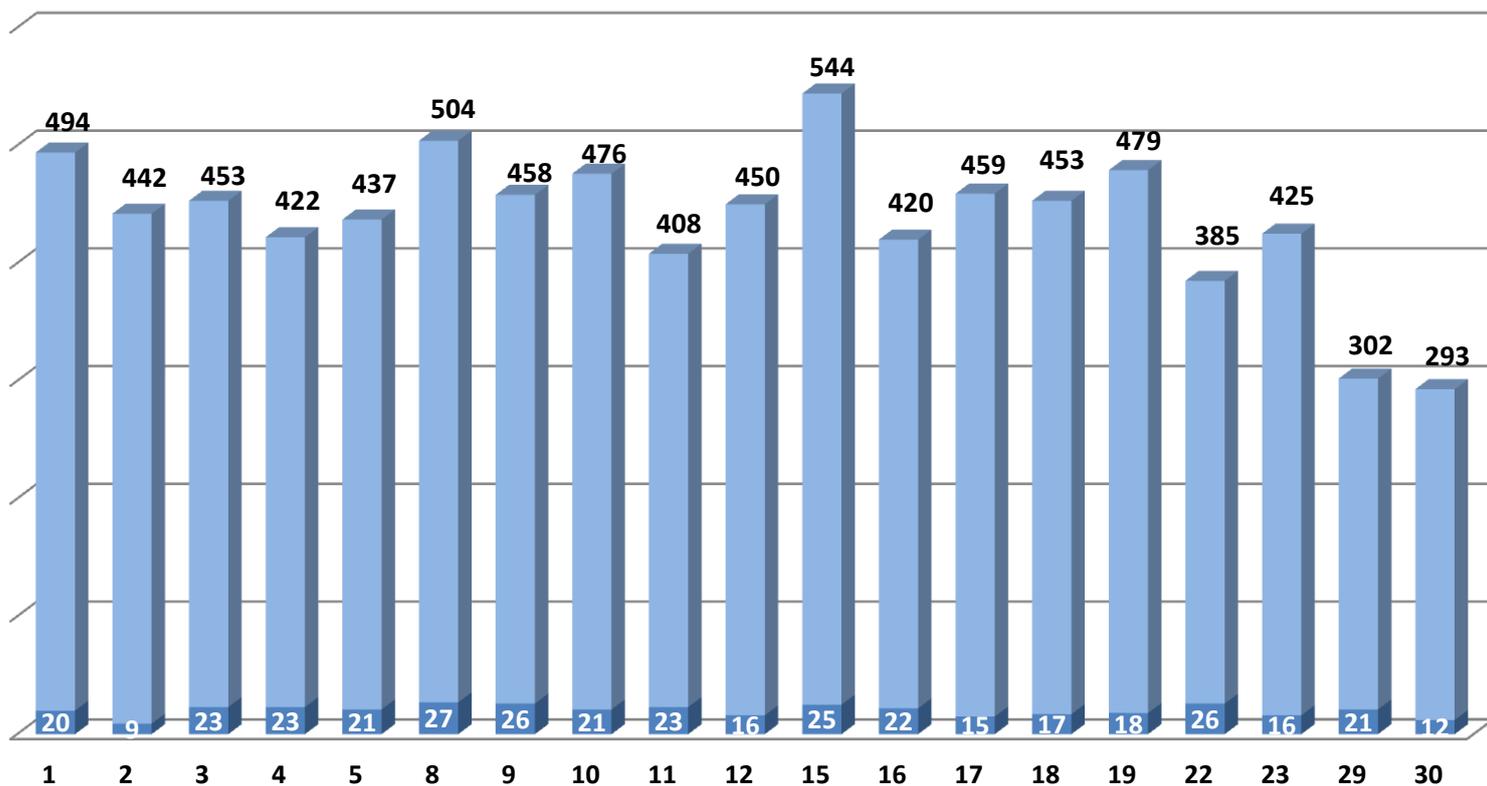
Média Diária: **58**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em dezembro de 2014

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: **8.304**

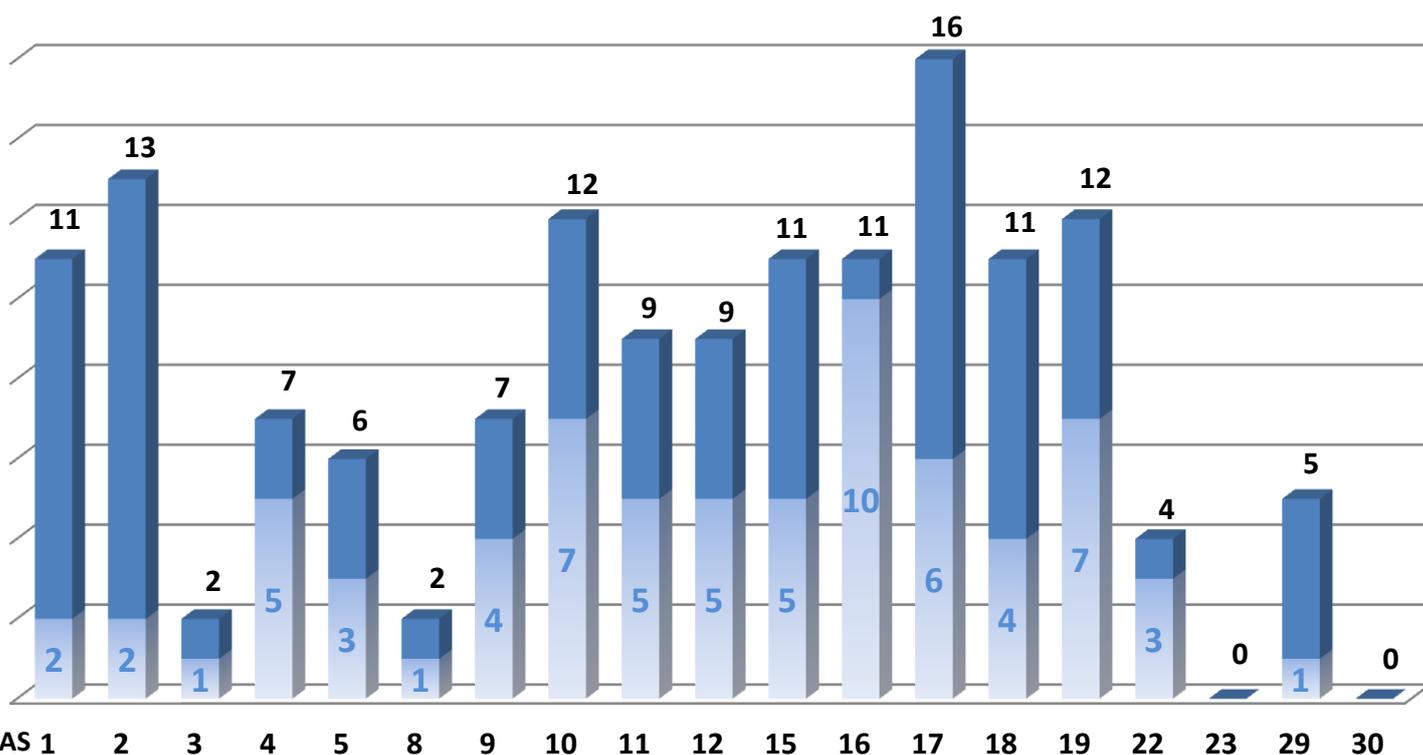
Média Diária: **437**

Dias Úteis: **19**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em dezembro de 2014

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



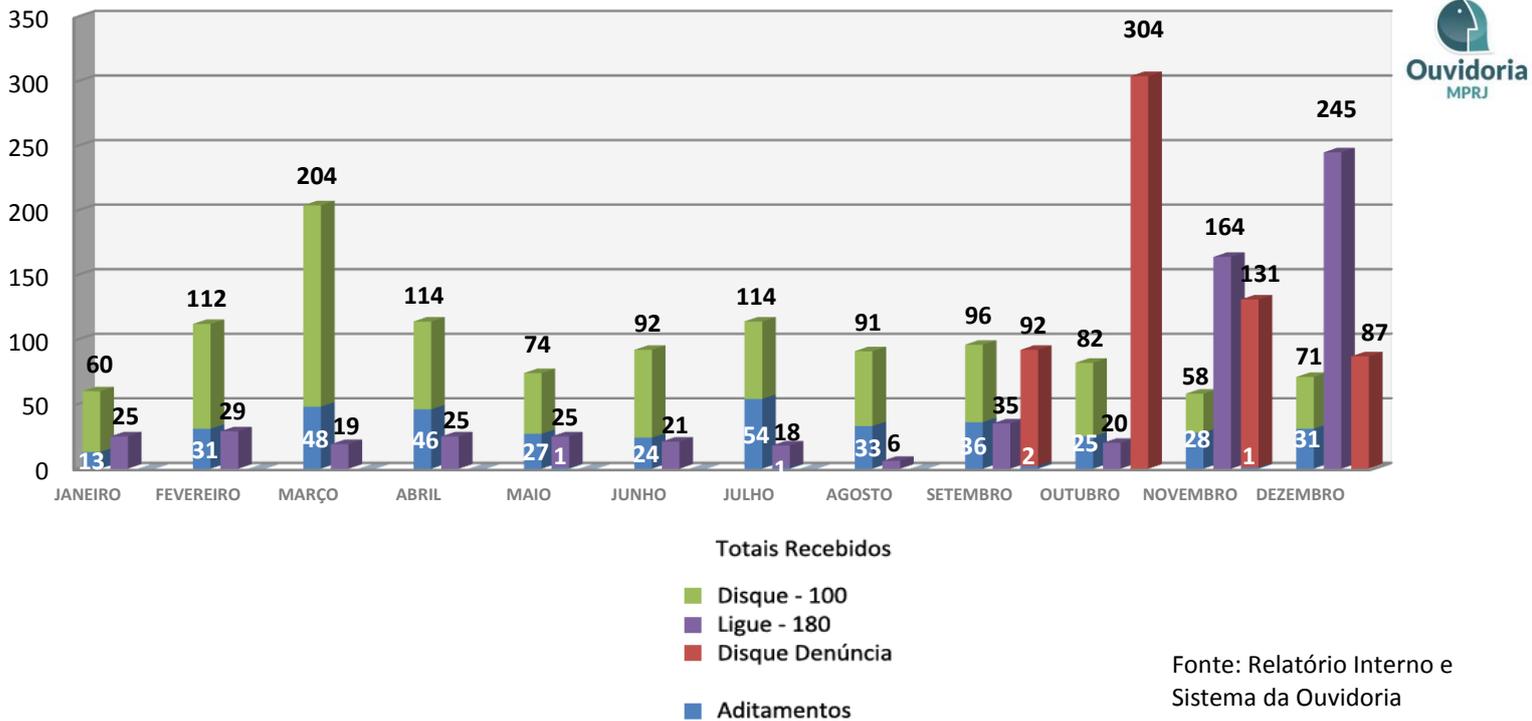
Total de Atendimentos: **148**

Média Diária: **8**

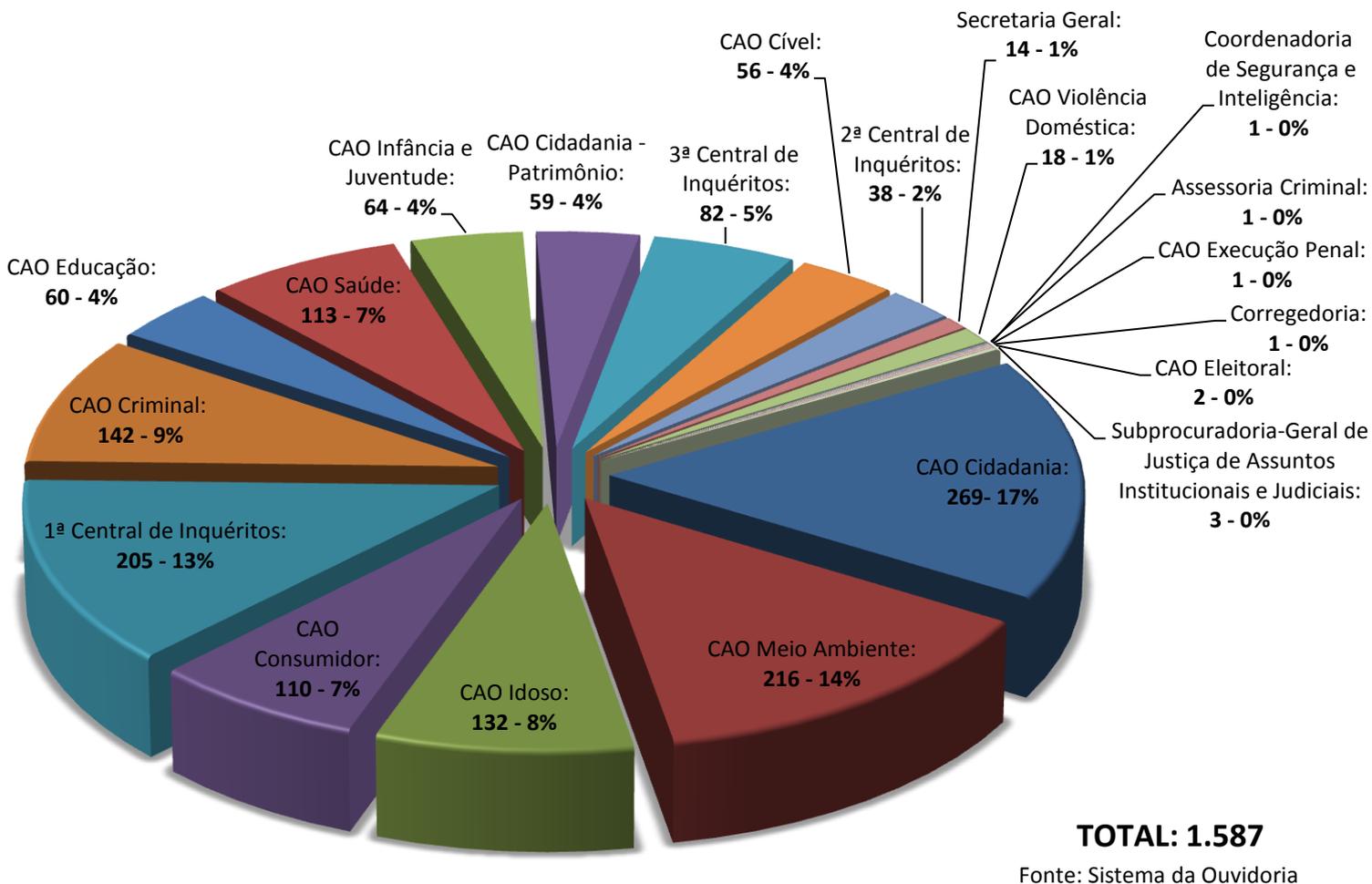
Dias Úteis: **19**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

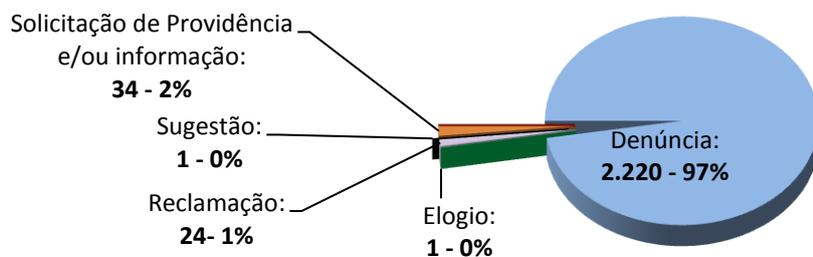
Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue -180 e Disque Denúncia em dezembro de 2014



Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em dezembro de 2014



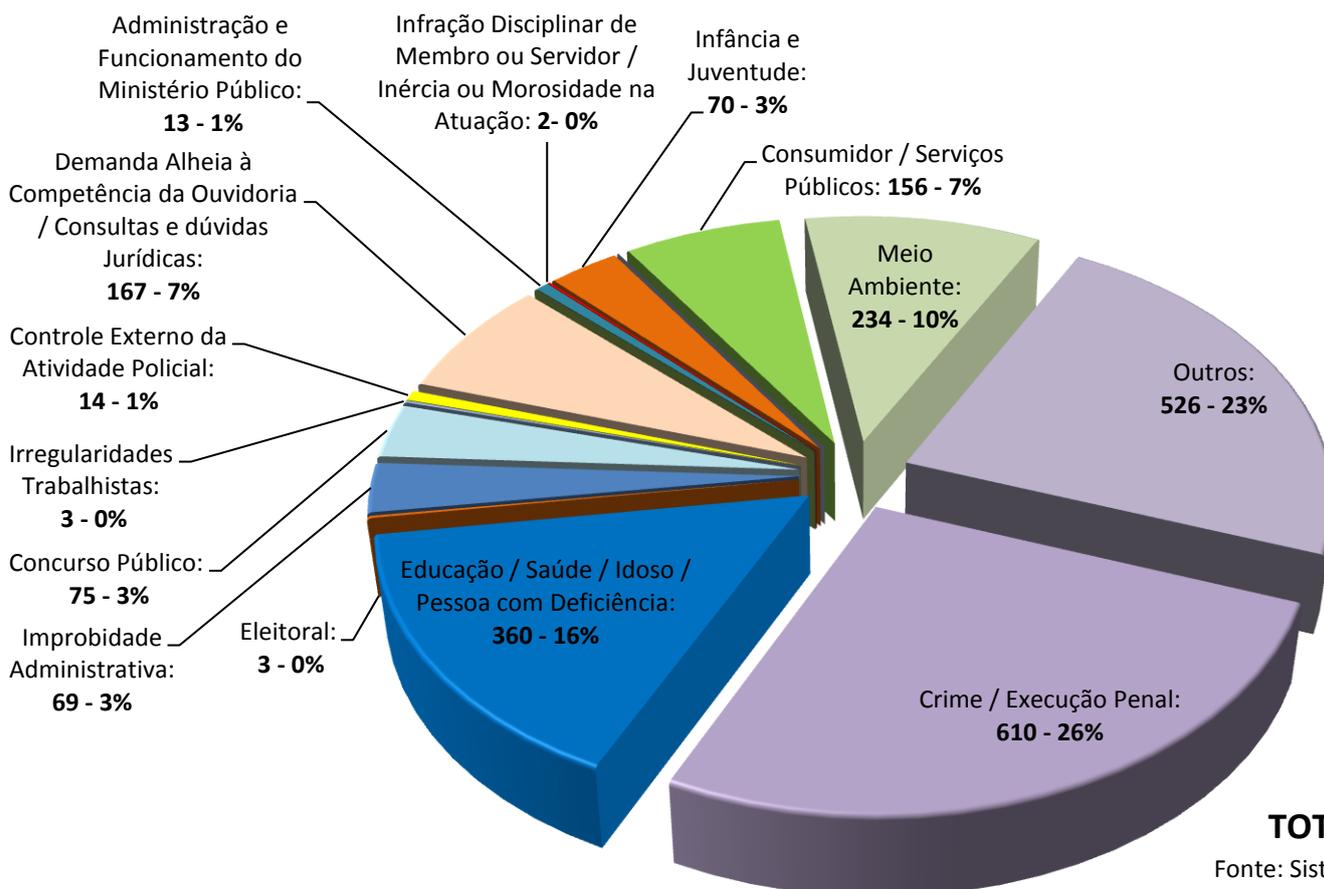
■ Estatística de comunicações por classes em dezembro de 2014



TOTAL: 2.280

Fonte: Sistema da Ouvidoria

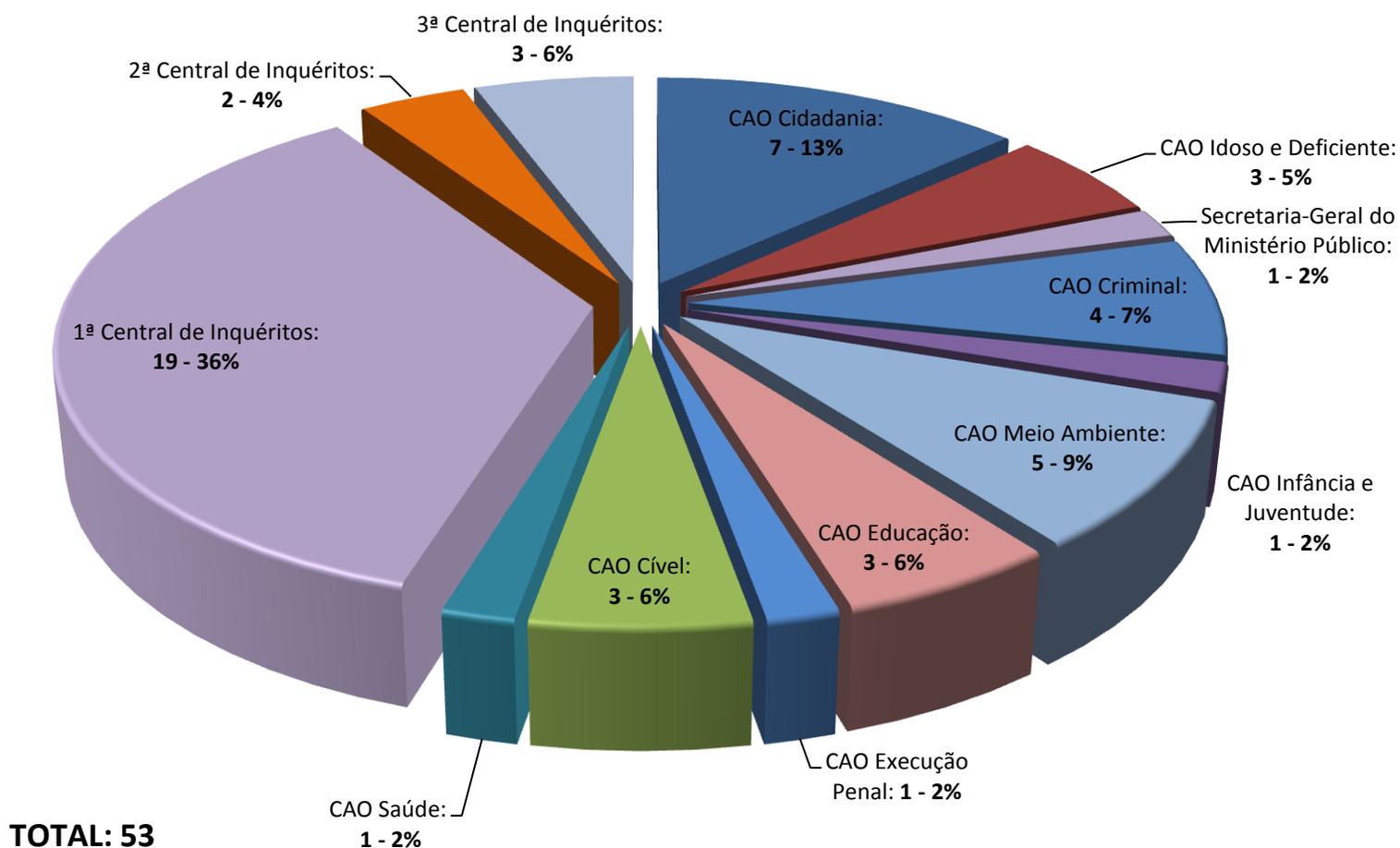
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em dezembro de 2014



TOTAL: 2.302

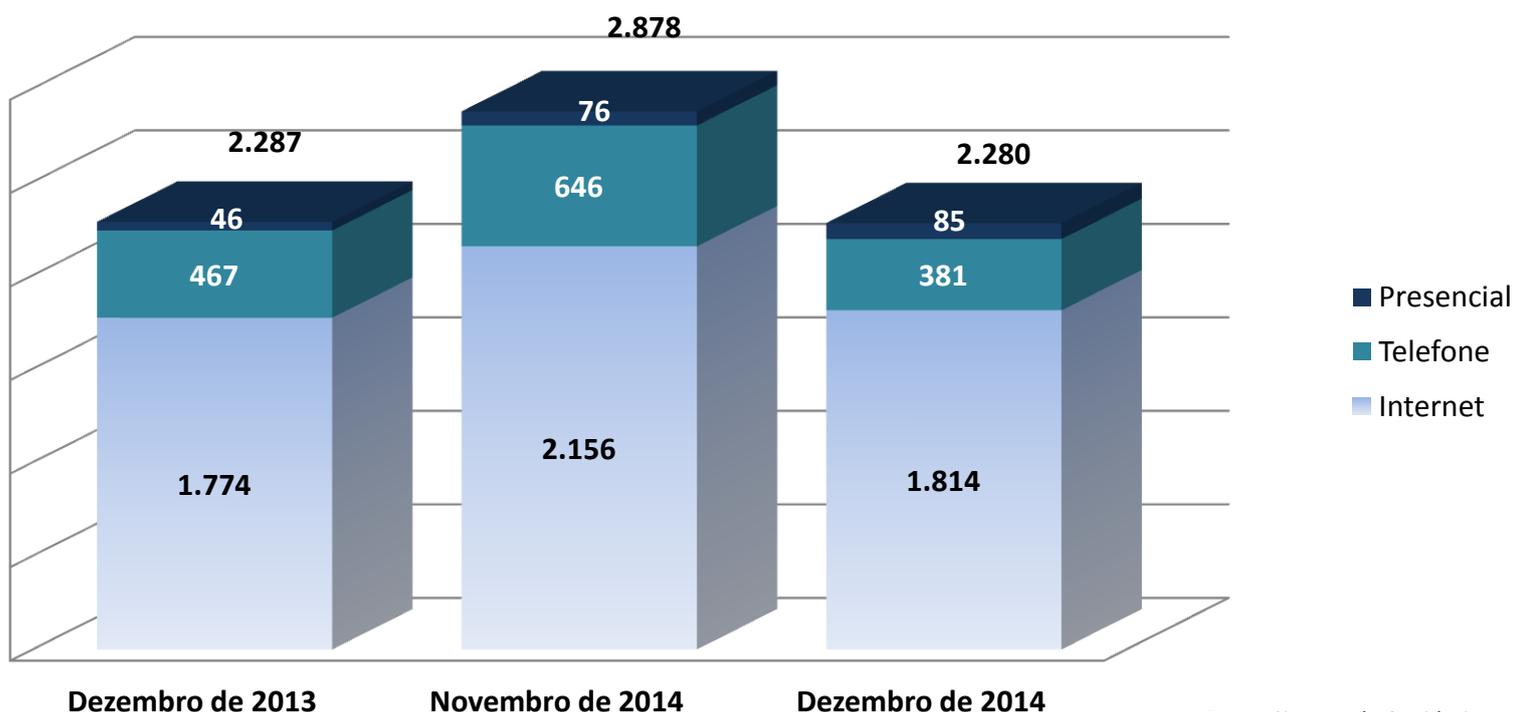
Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em dezembro de 2014



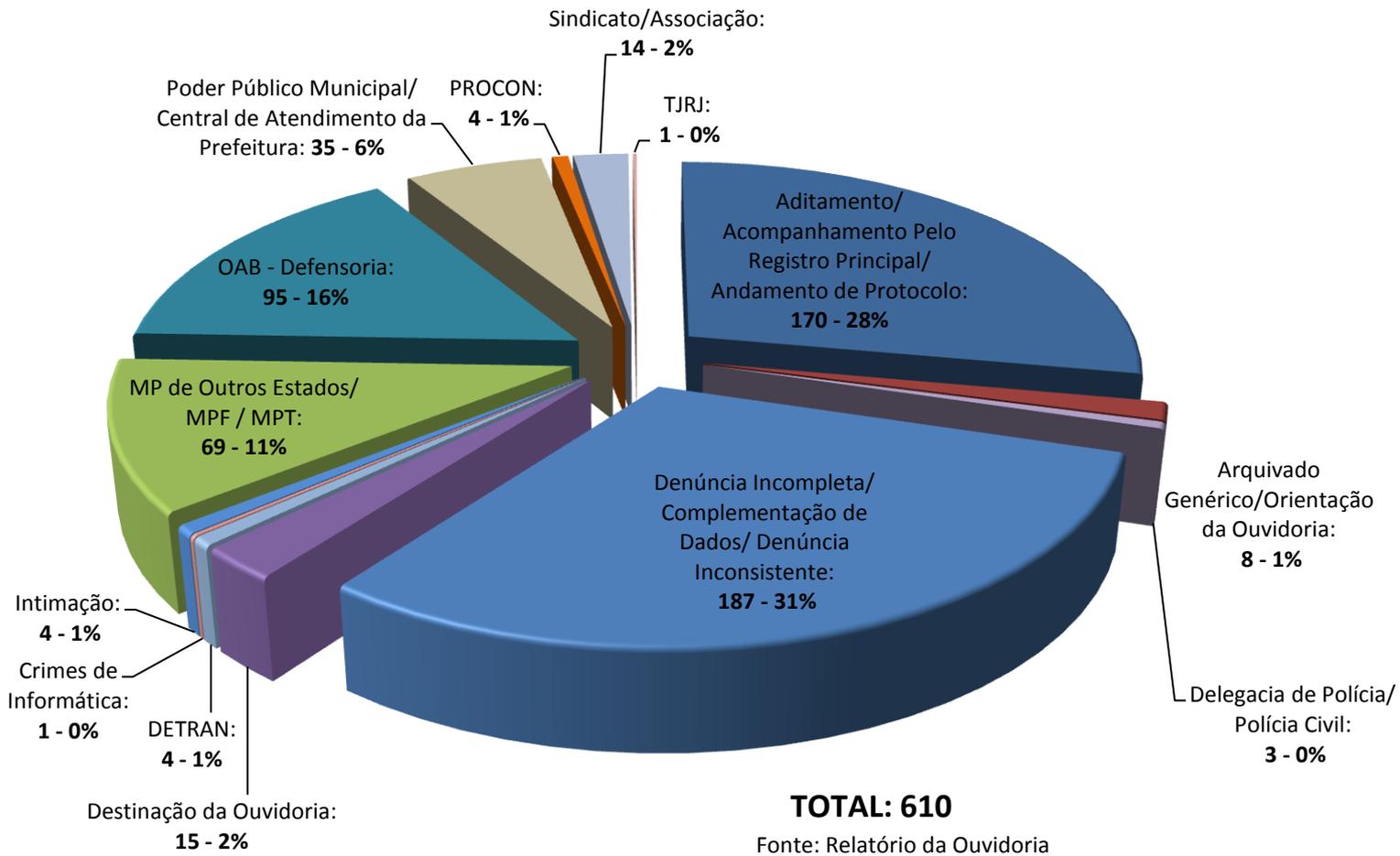
Fonte: Relatório da Ouvidoria

■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2013



Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações arquivadas de plano no mês de dezembro de 2014



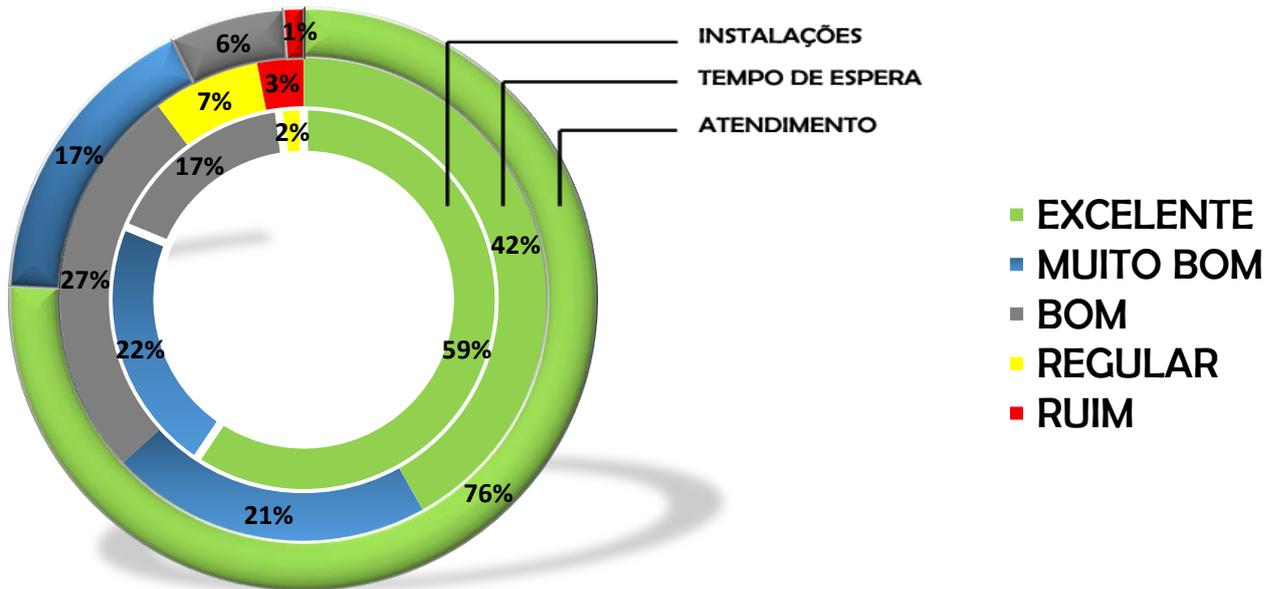
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em dezembro de 2014

Em um universo de 148 atendimentos, 104 (70%) responderam e 44 (30%) não responderam a pesquisa

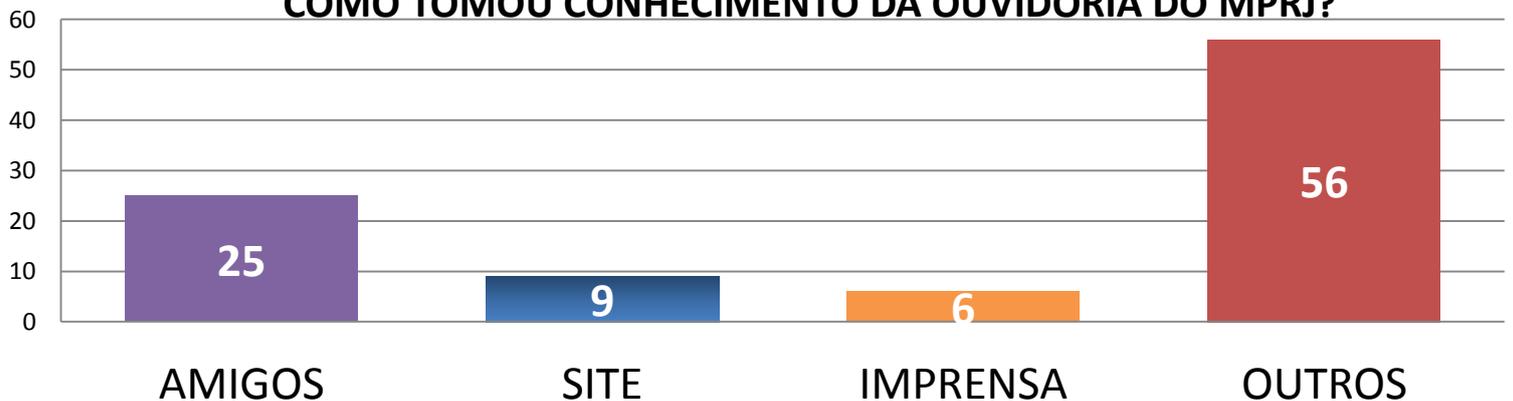
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	41
MUITO BOM	21
BOM	26
REGULAR	7
RUIM	3

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	57
MUITO BOM	21
BOM	16
REGULAR	2
RUIM	0

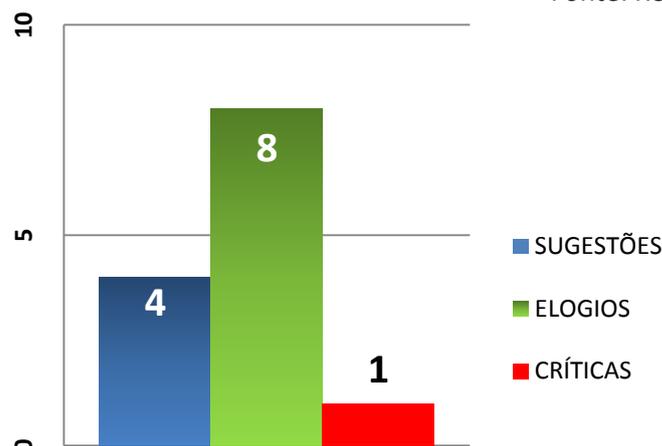
COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	72
MUITO BOM	16
BOM	6
REGULAR	0
RUIM	1



COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Dos 104 atendidos, 113 apresentaram sugestões, elogios e críticas.