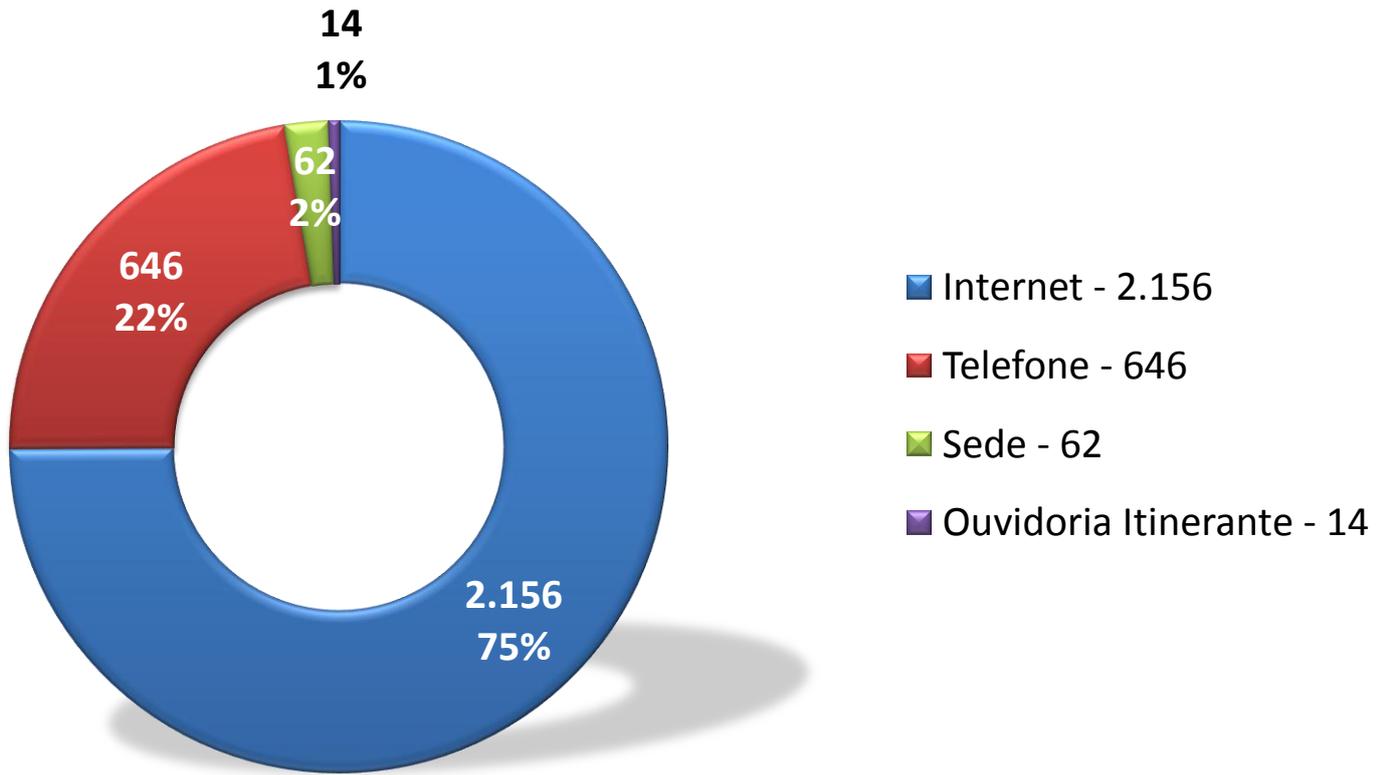


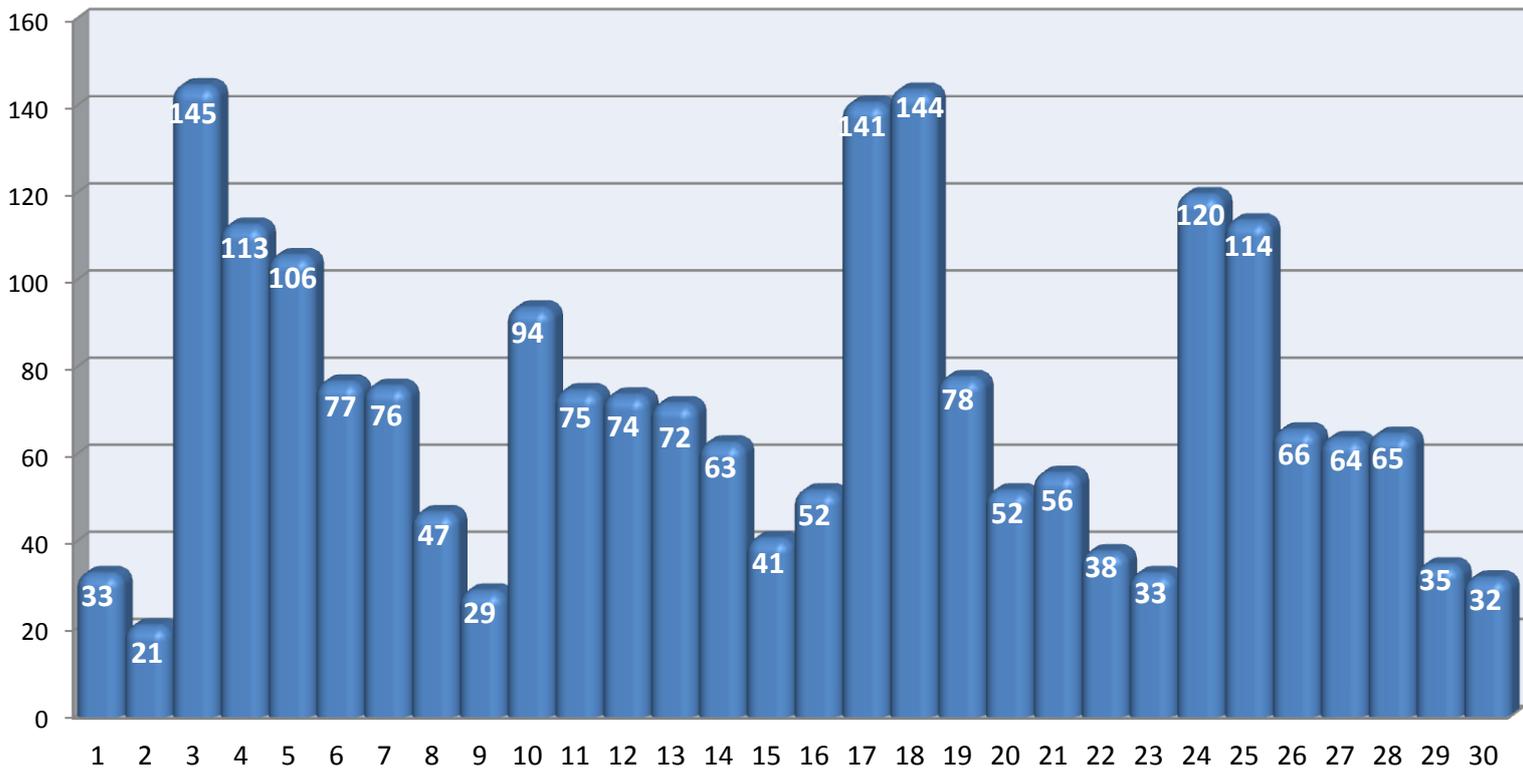
▪ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em novembro de 2014



**TOTAL: 2.878**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

▪ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na *internet* em novembro de 2014



Total: **2.156**

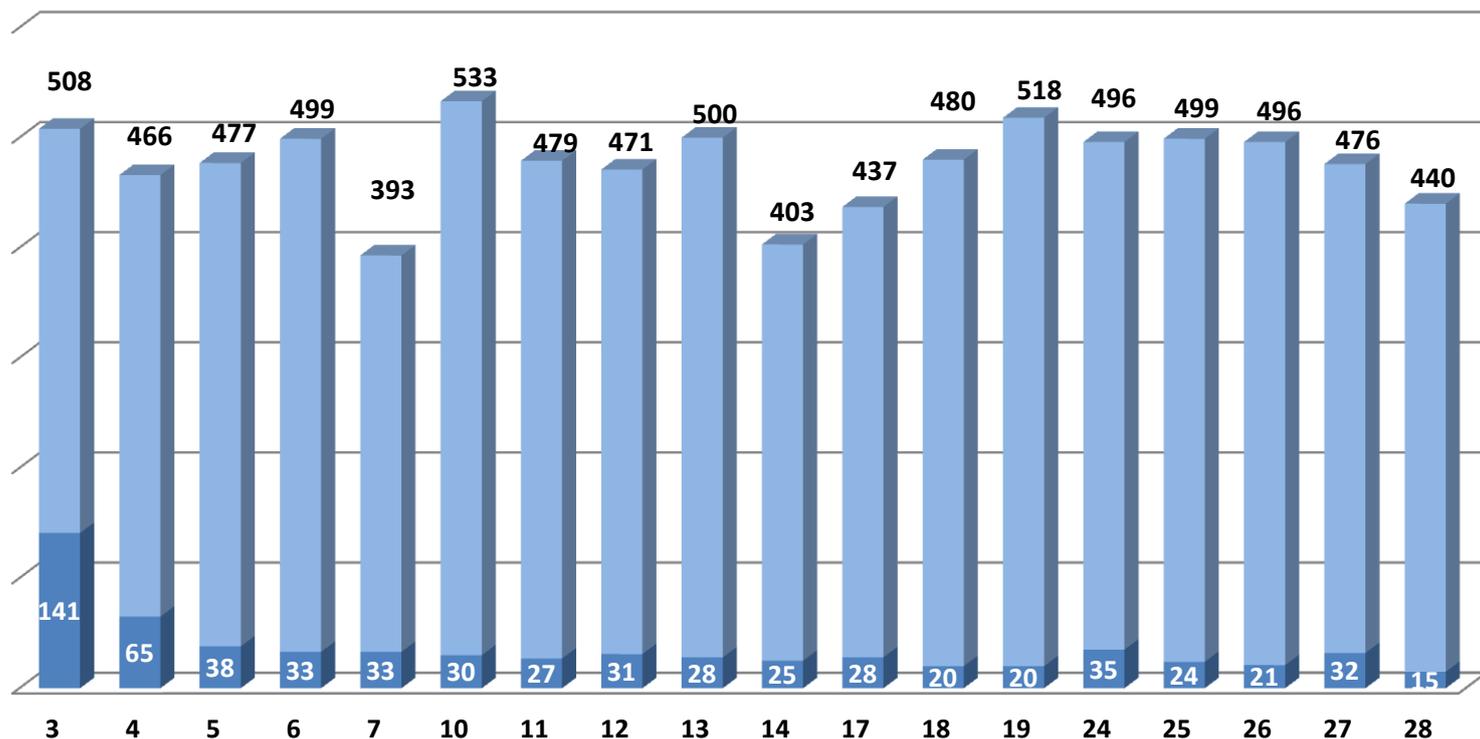
Média Diária: **72**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em novembro de 2014

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: **8.571**

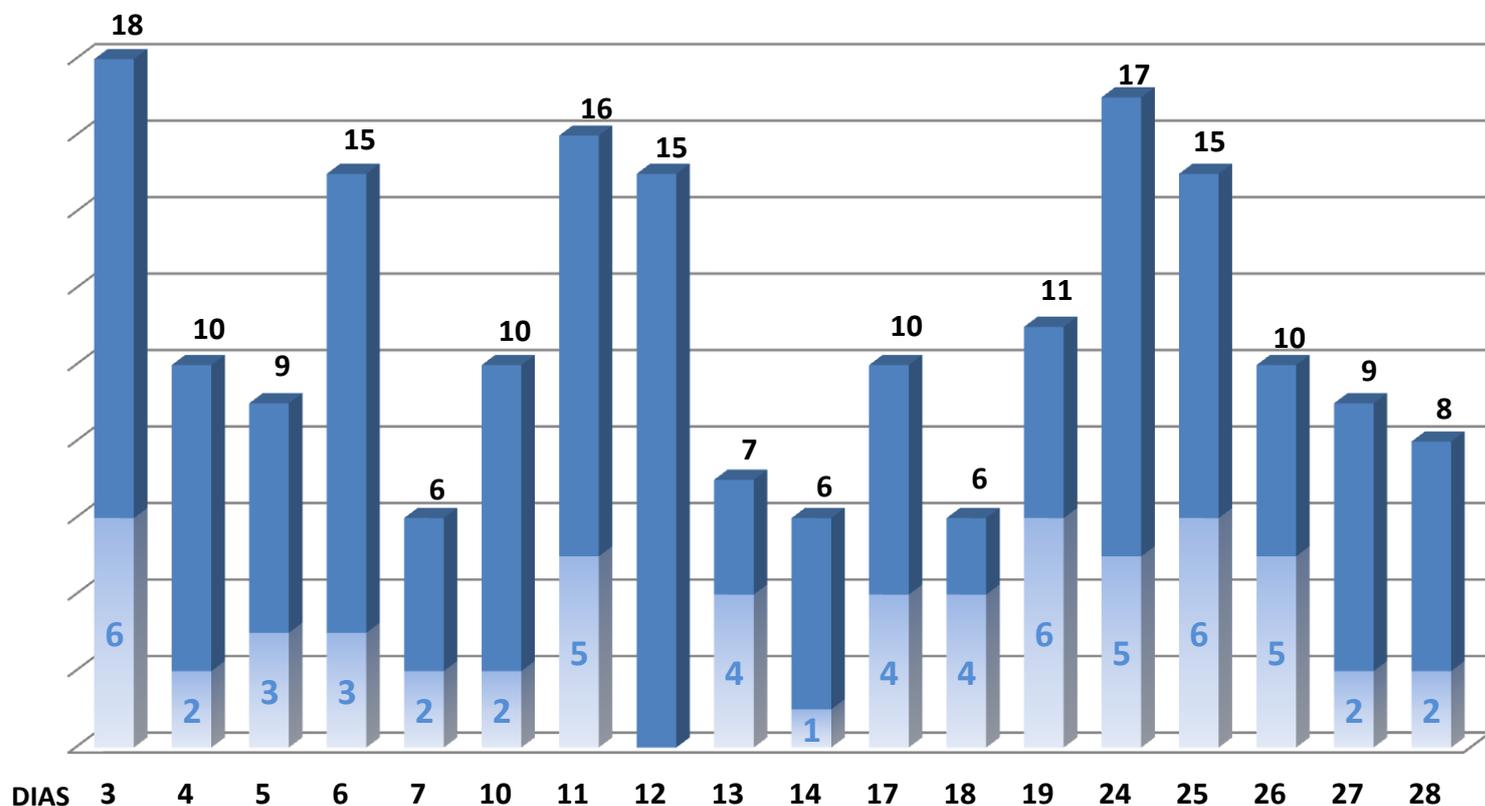
Média Diária: **476**

Dias Úteis: **18**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

## ■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em novembro de 2014

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



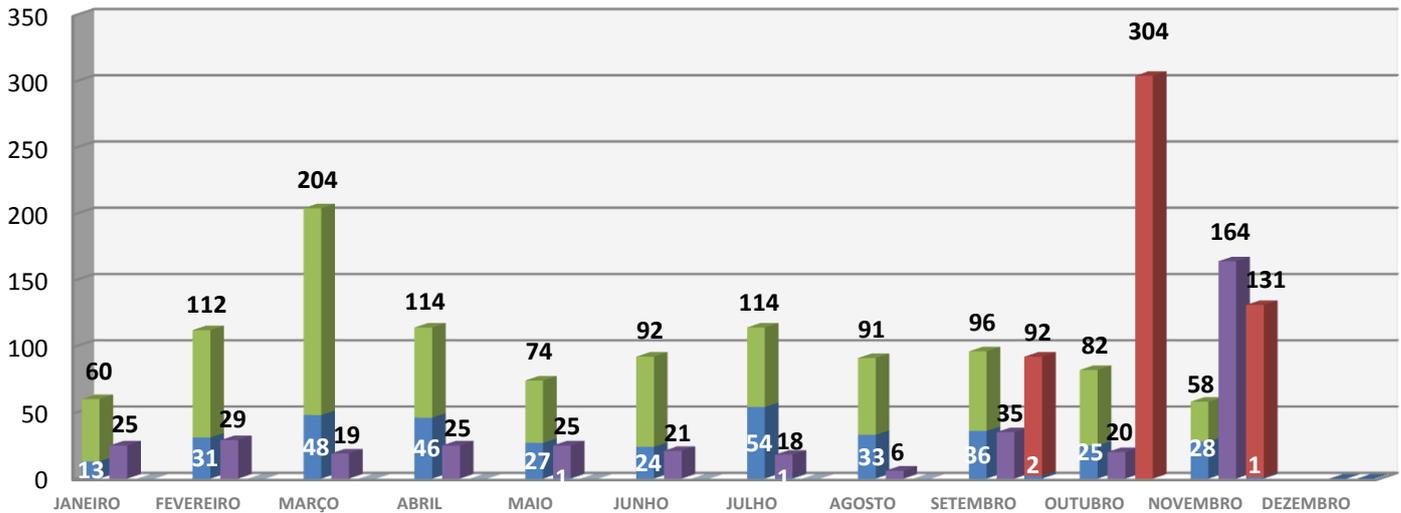
Total de Atendimentos: **198**

Média Diária: **18**

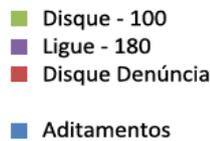
Dias Úteis: **18**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

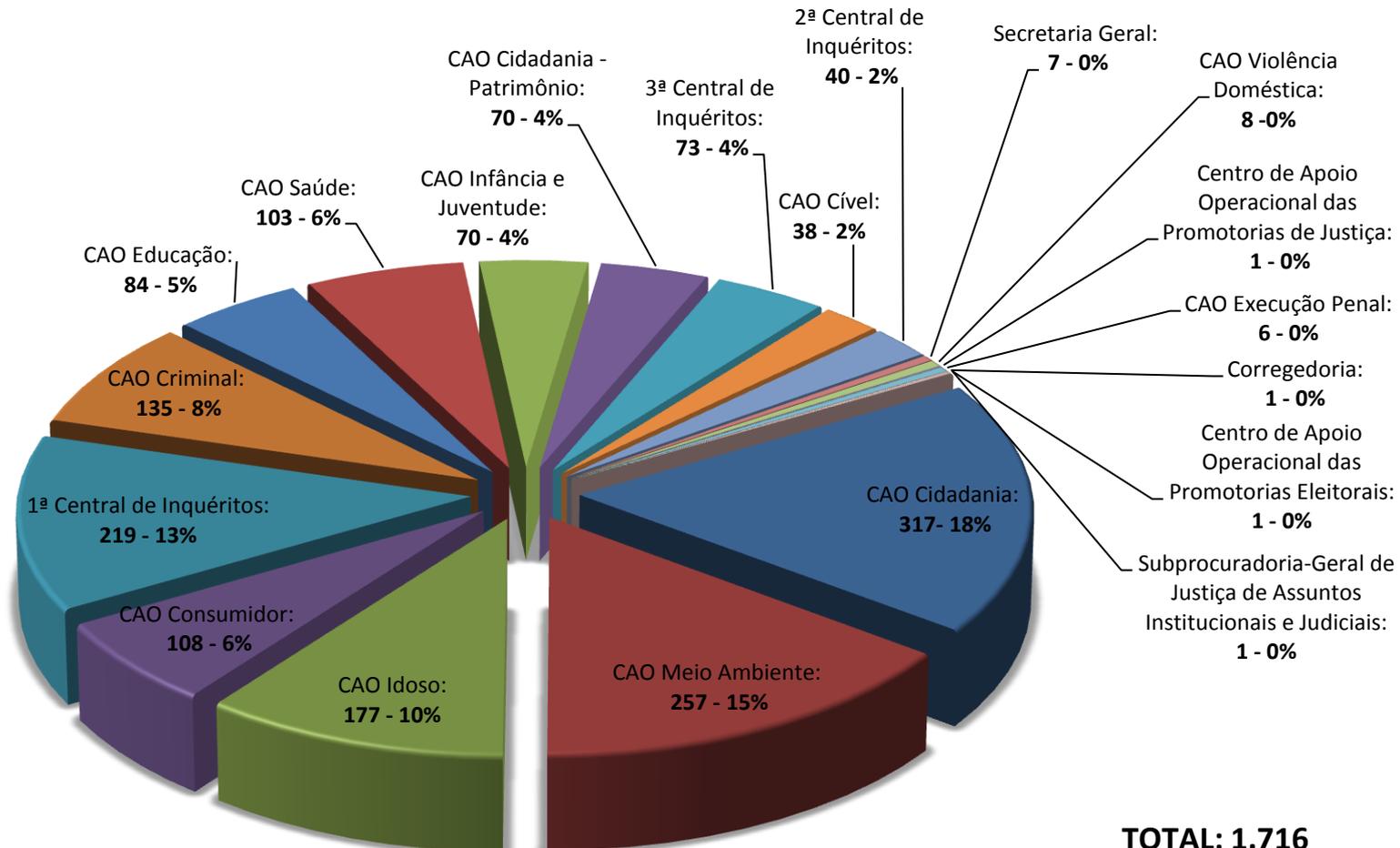


Totais Recebidos



Fonte: Relatório Interno e Sistema da Ouvidoria

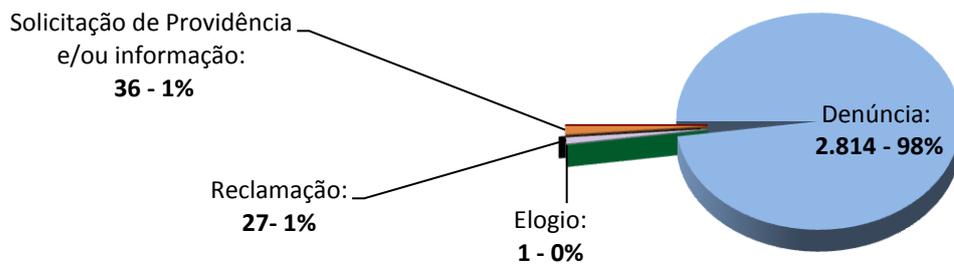
## Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em novembro de 2014



**TOTAL: 1.716**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

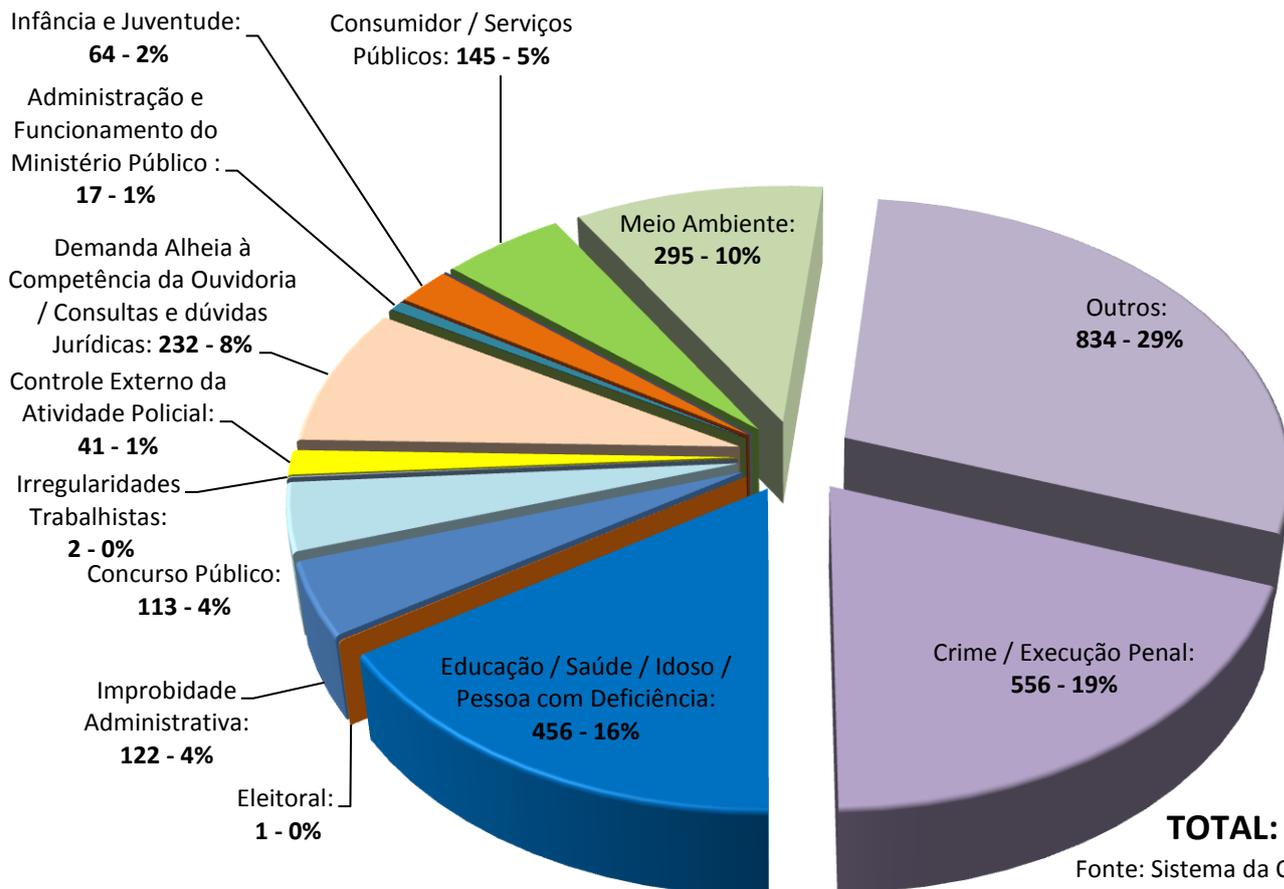
## ■ Estatística de comunicações por classes em novembro de 2014



**TOTAL: 2.143**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

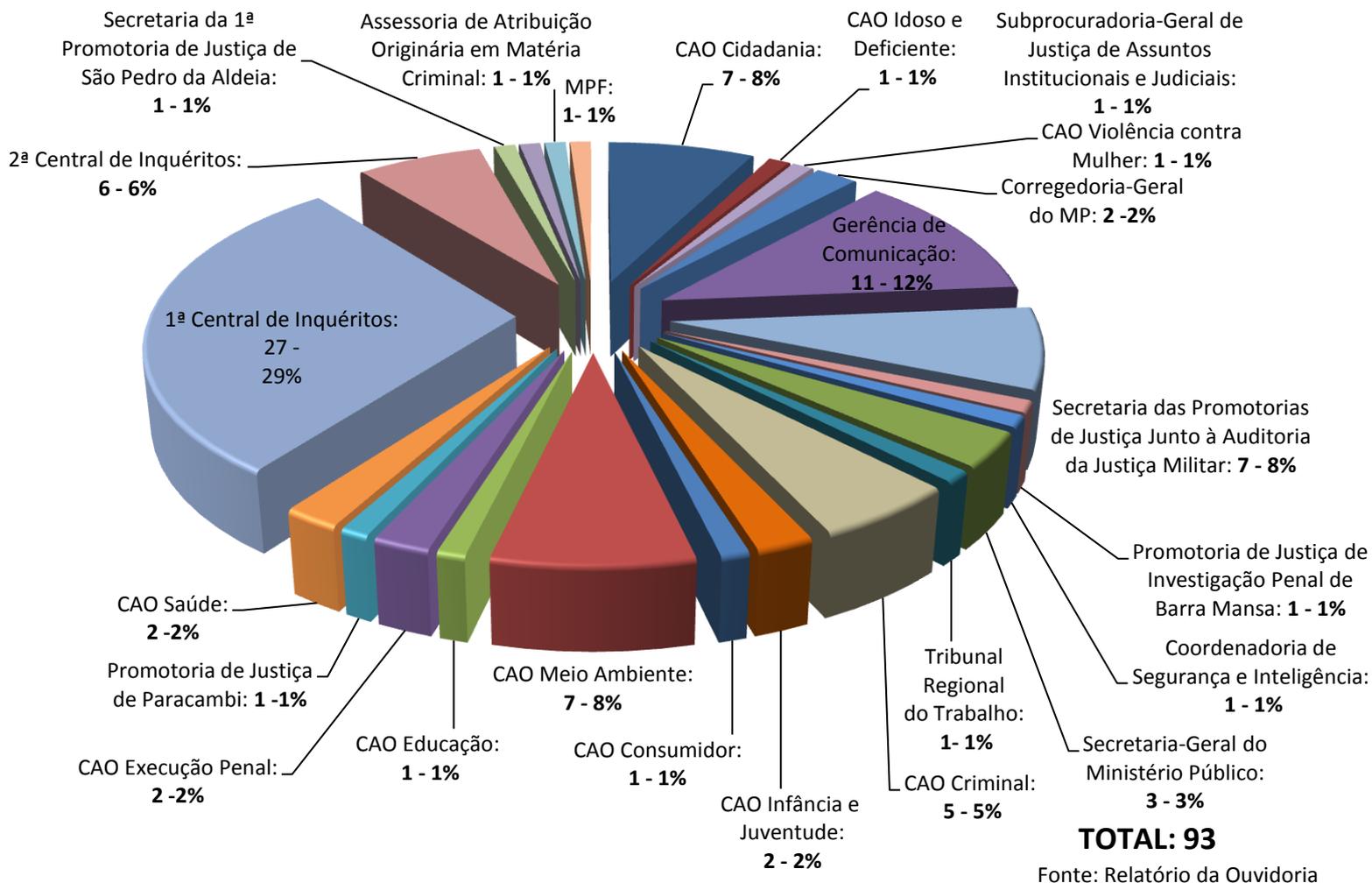
## ■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em novembro de 2014



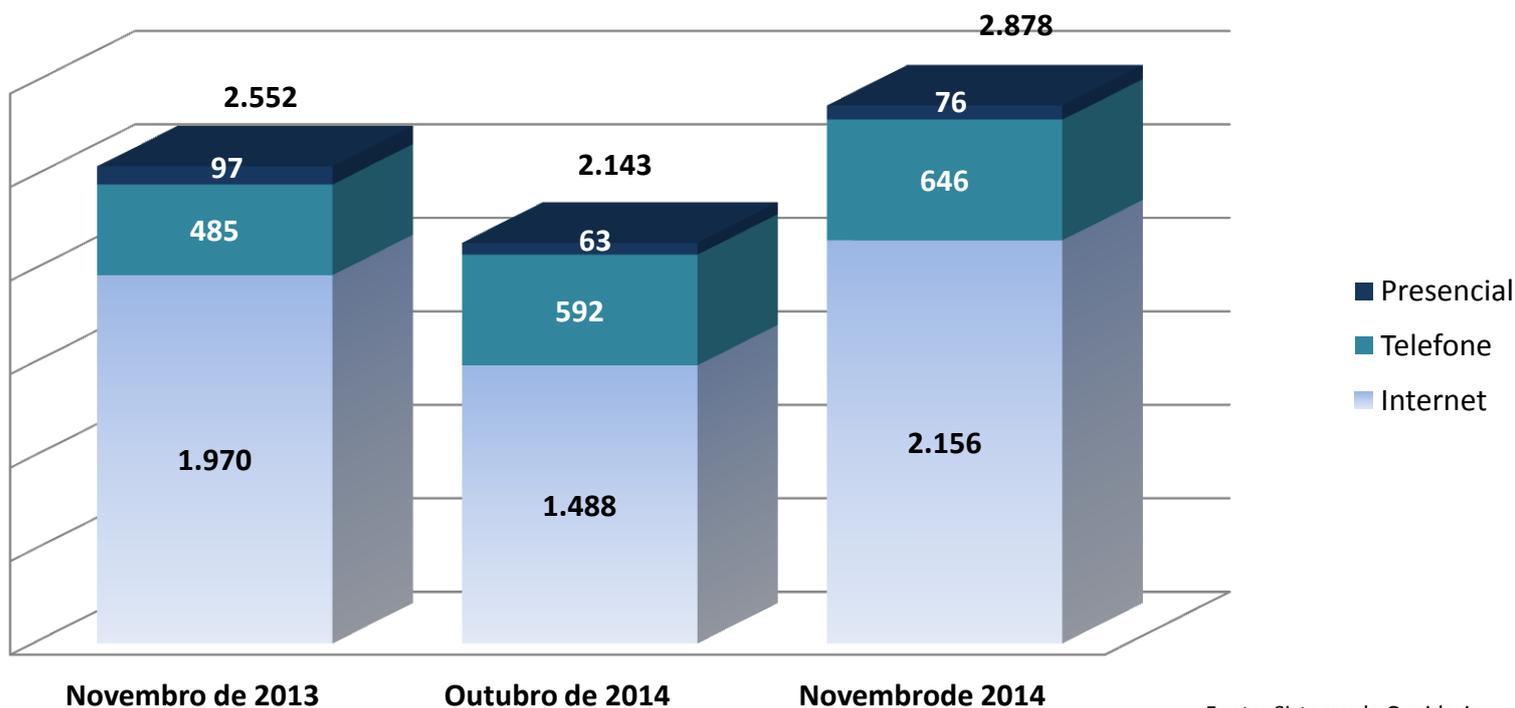
**TOTAL: 2.878**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

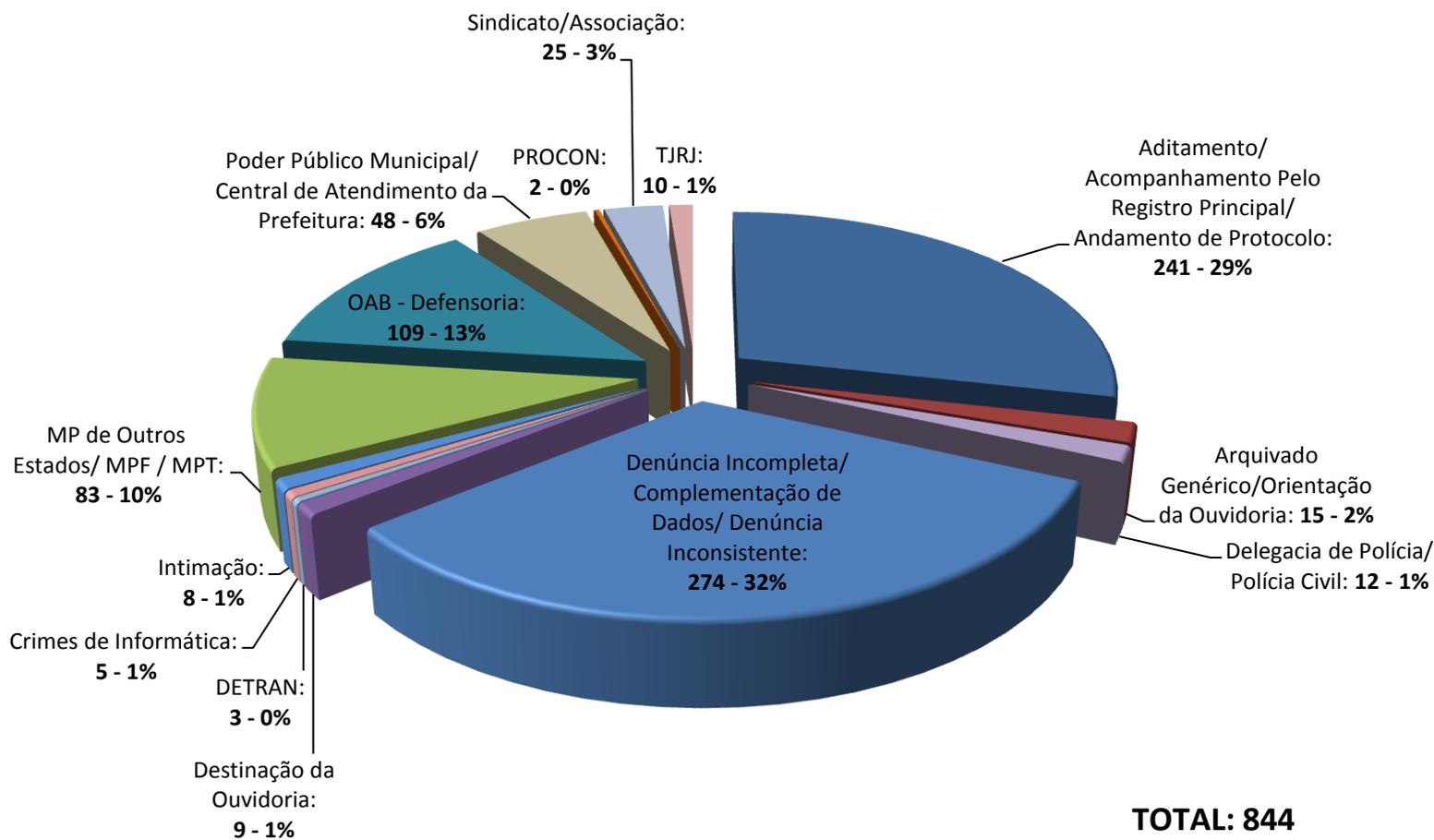
## ■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em novembro de 2014



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



## ■ Estatística de comunicações arquivadas de plano no mês de novembro de 2014



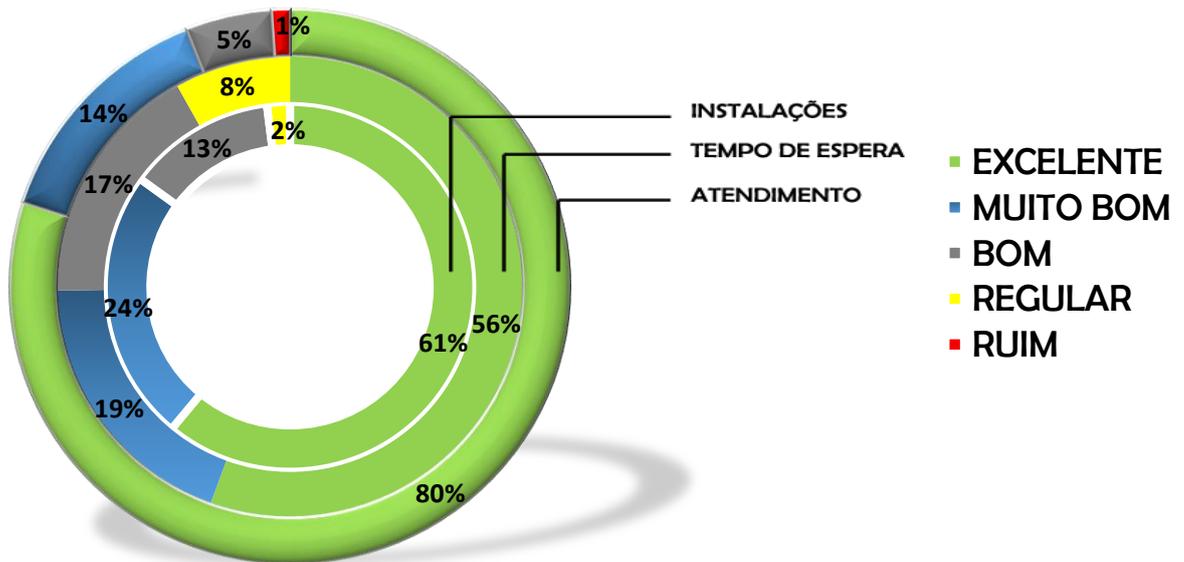
**TOTAL: 844**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

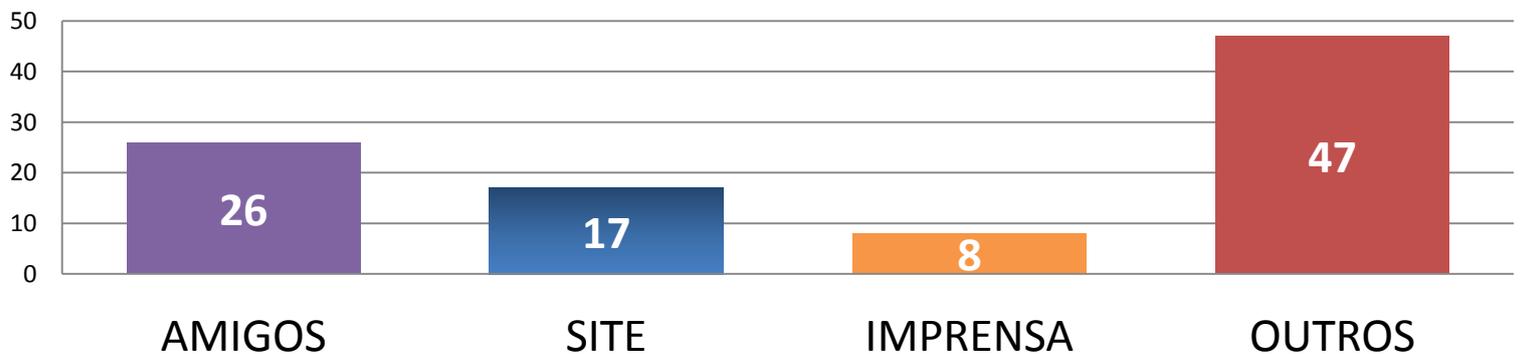
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em novembro de 2014

Em um universo de 198 atendimentos, 113 (57%) responderam e 85 (43%) não responderam a pesquisa

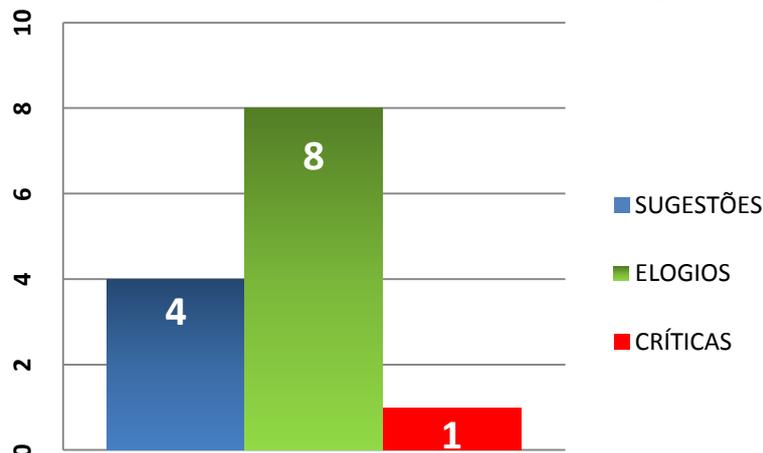
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA	COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	61	EXCELENTE	55	EXCELENTE	80
MUITO BOM	24	MUITO BOM	19	MUITO BOM	14
BOM	13	BOM	17	BOM	5
REGULAR	2	REGULAR	8	REGULAR	0
RUIM	0	RUIM	0	RUIM	1



## COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Dos 113 atendidos, 13 apresentaram sugestões, elogios e críticas.