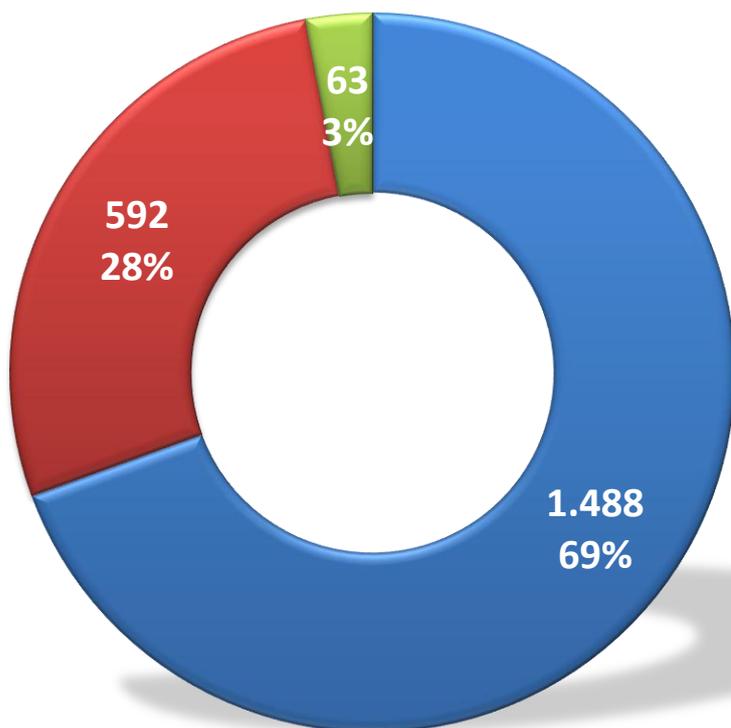


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em outubro de 2014

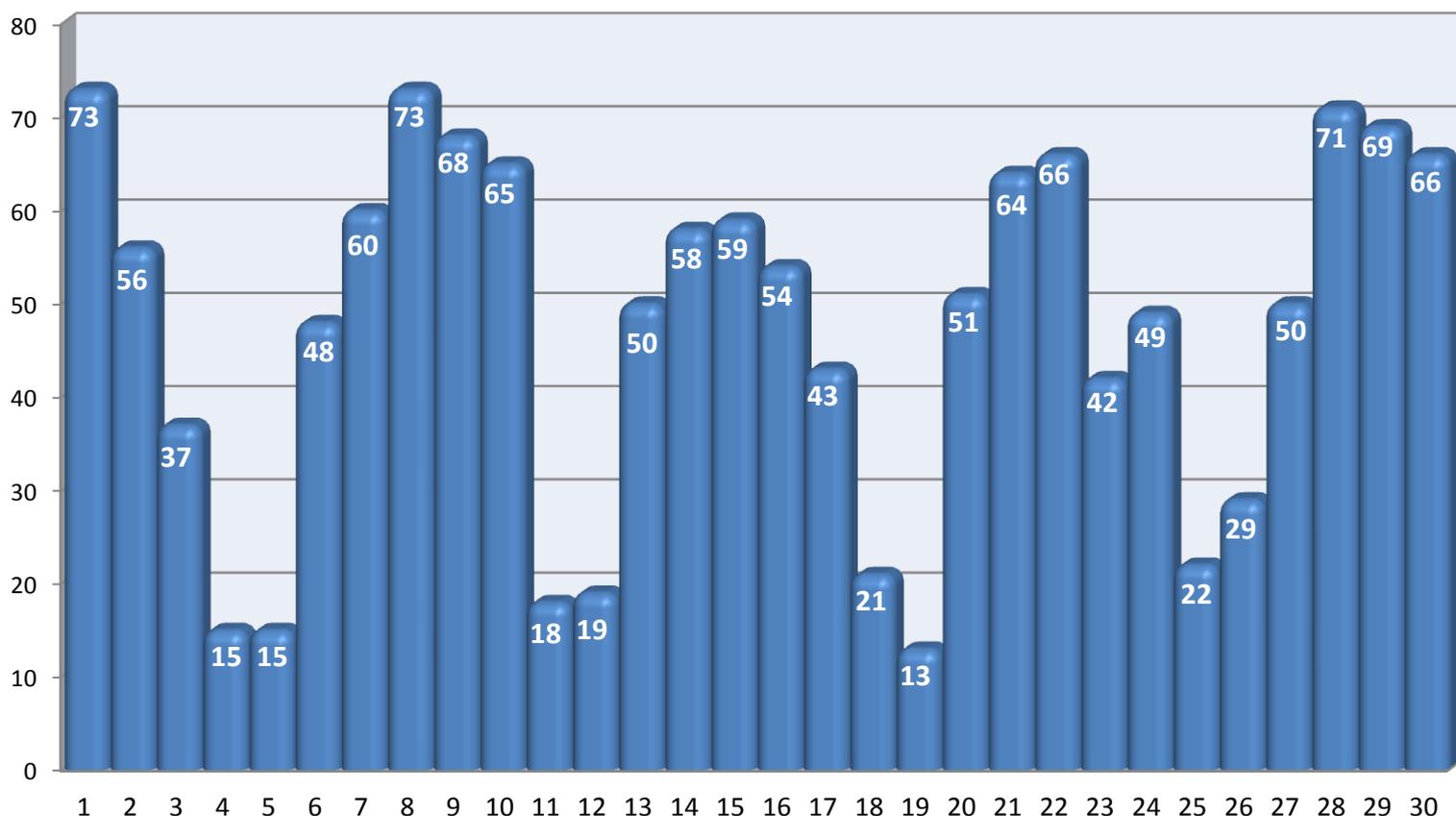


- Internet - 1.488
- Telefone - 592
- Sede - 63

TOTAL: 2.143

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



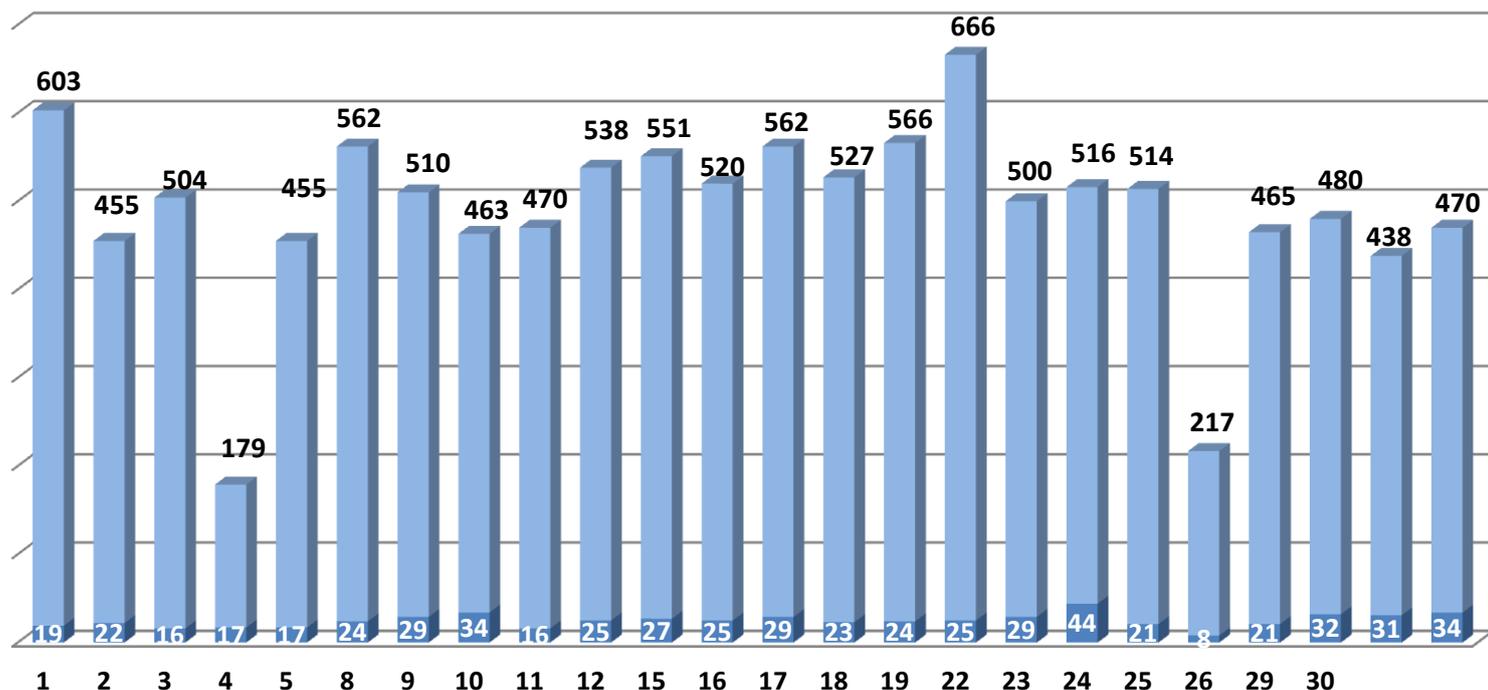
Total: **1.488**
Média Diária: **48**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em outubro de 2014

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: **11.731**

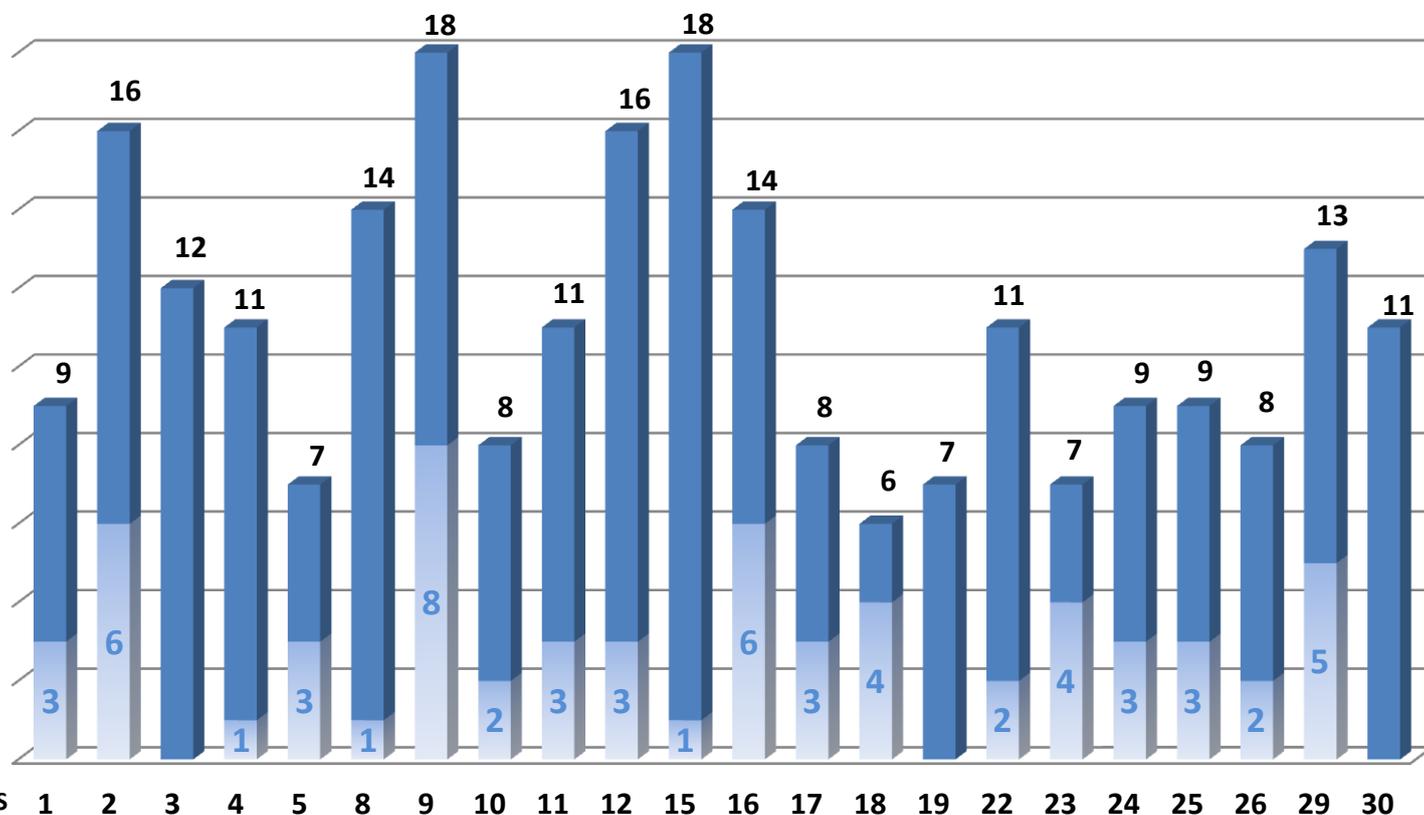
Média Diária: **489**

Dias Úteis: **24**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



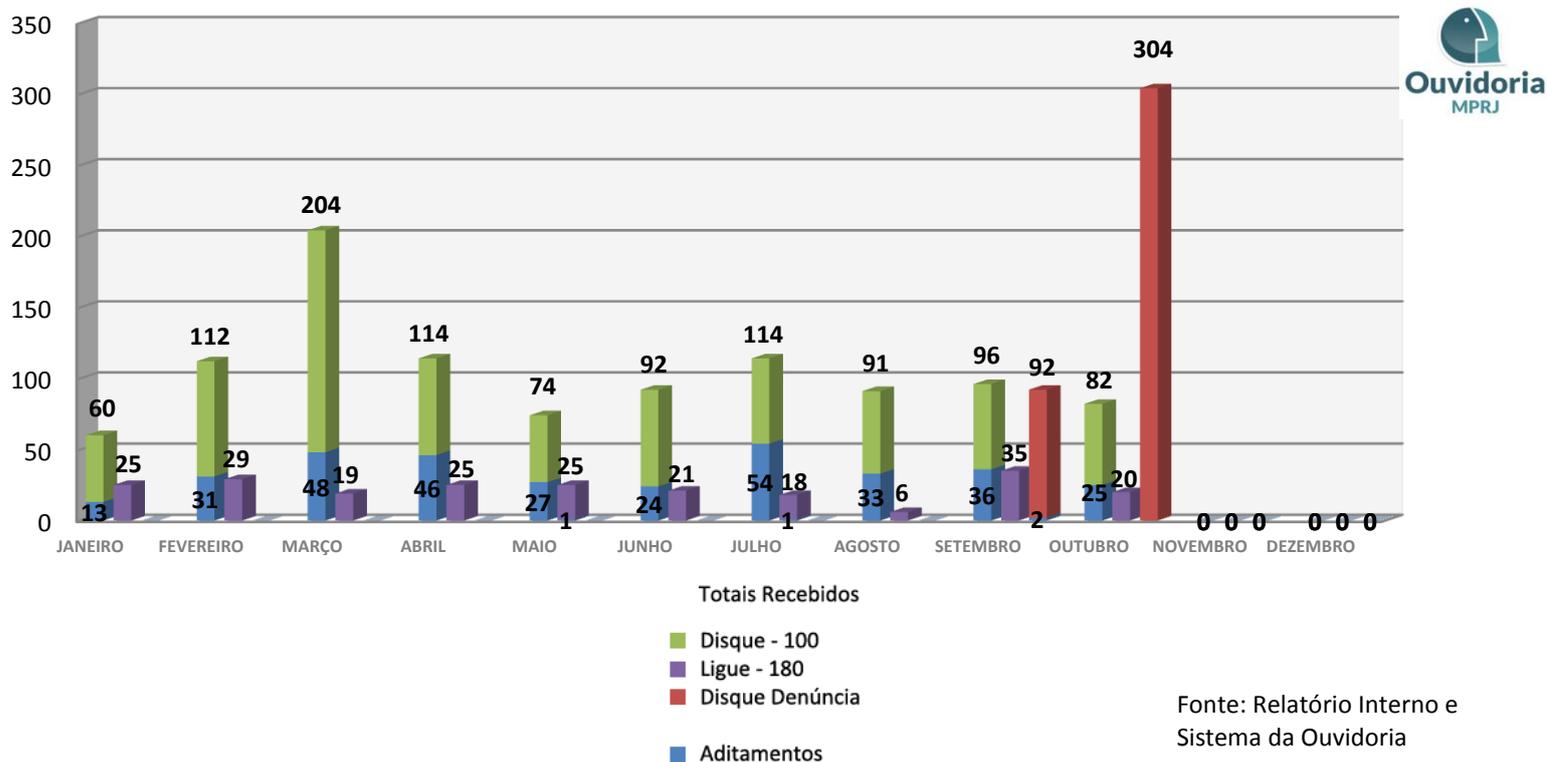
Total de Atendimentos: **243**

Média Diária: **11**

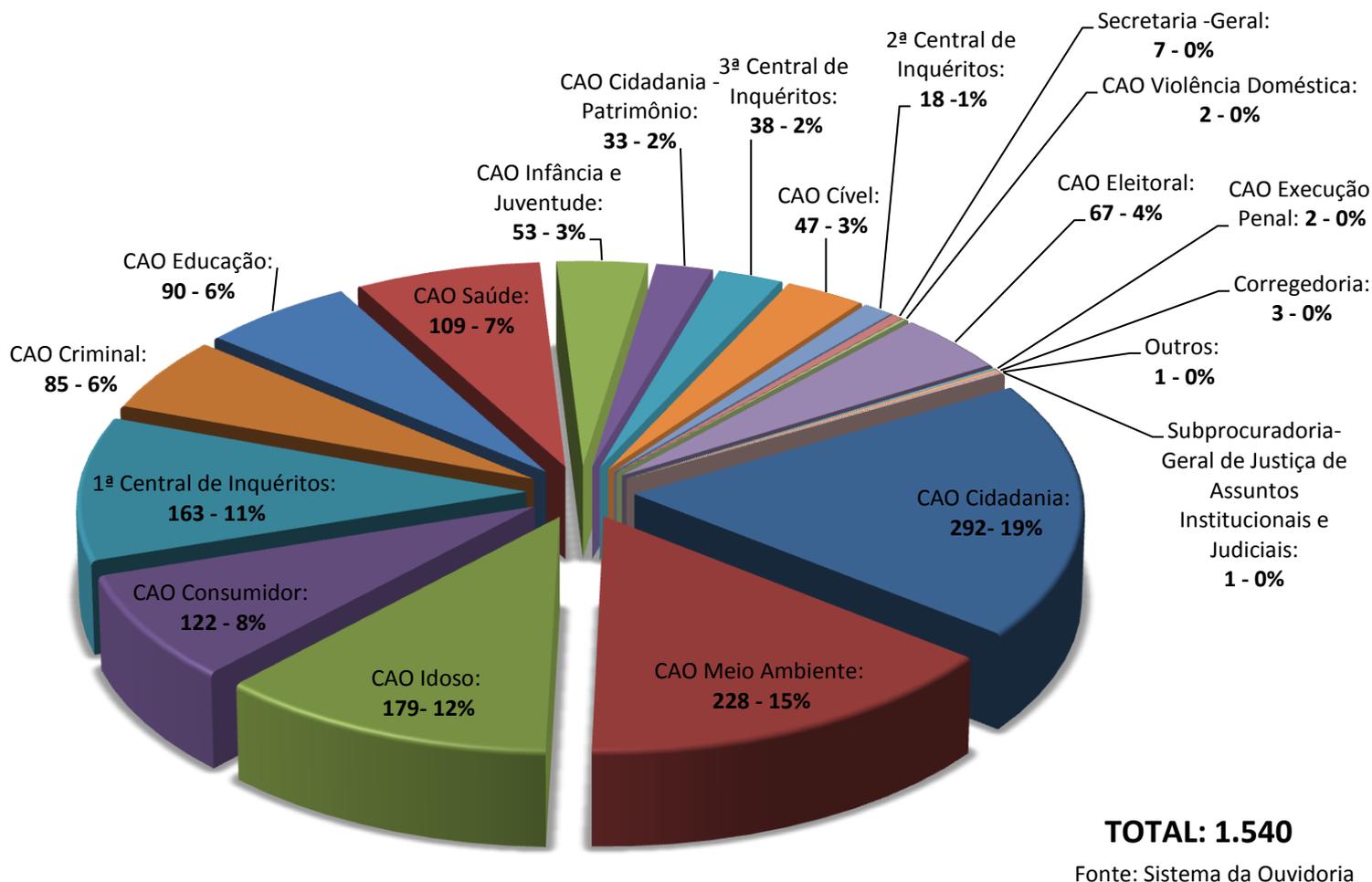
Dias Úteis: **22**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

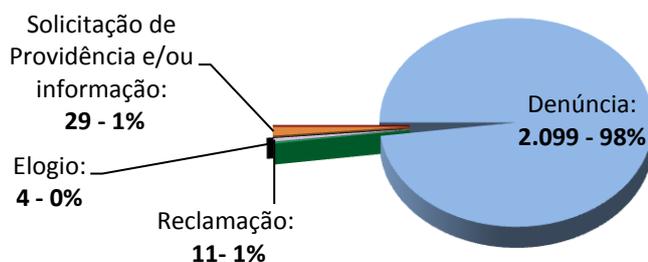
Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue -180 e Disque Denúncia em outubro de 2014



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



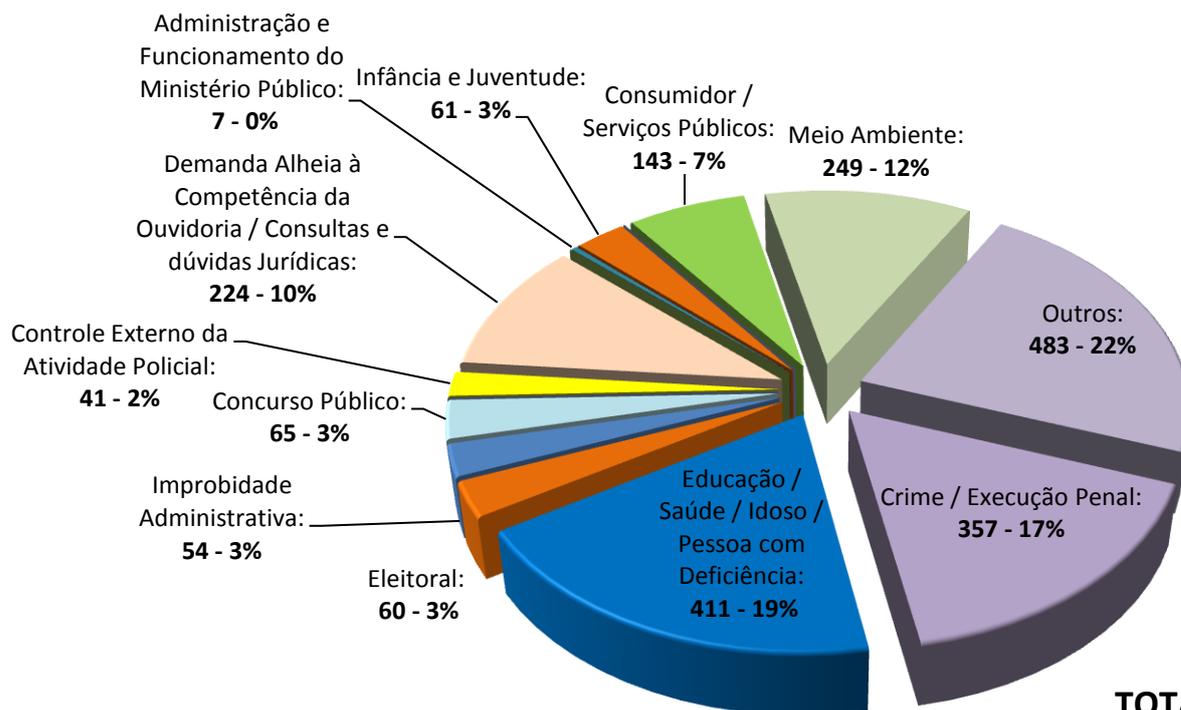
■ Estatística de comunicações por classes em outubro de 2014



TOTAL: 2.143

Fonte: Sistema da Ouvidoria

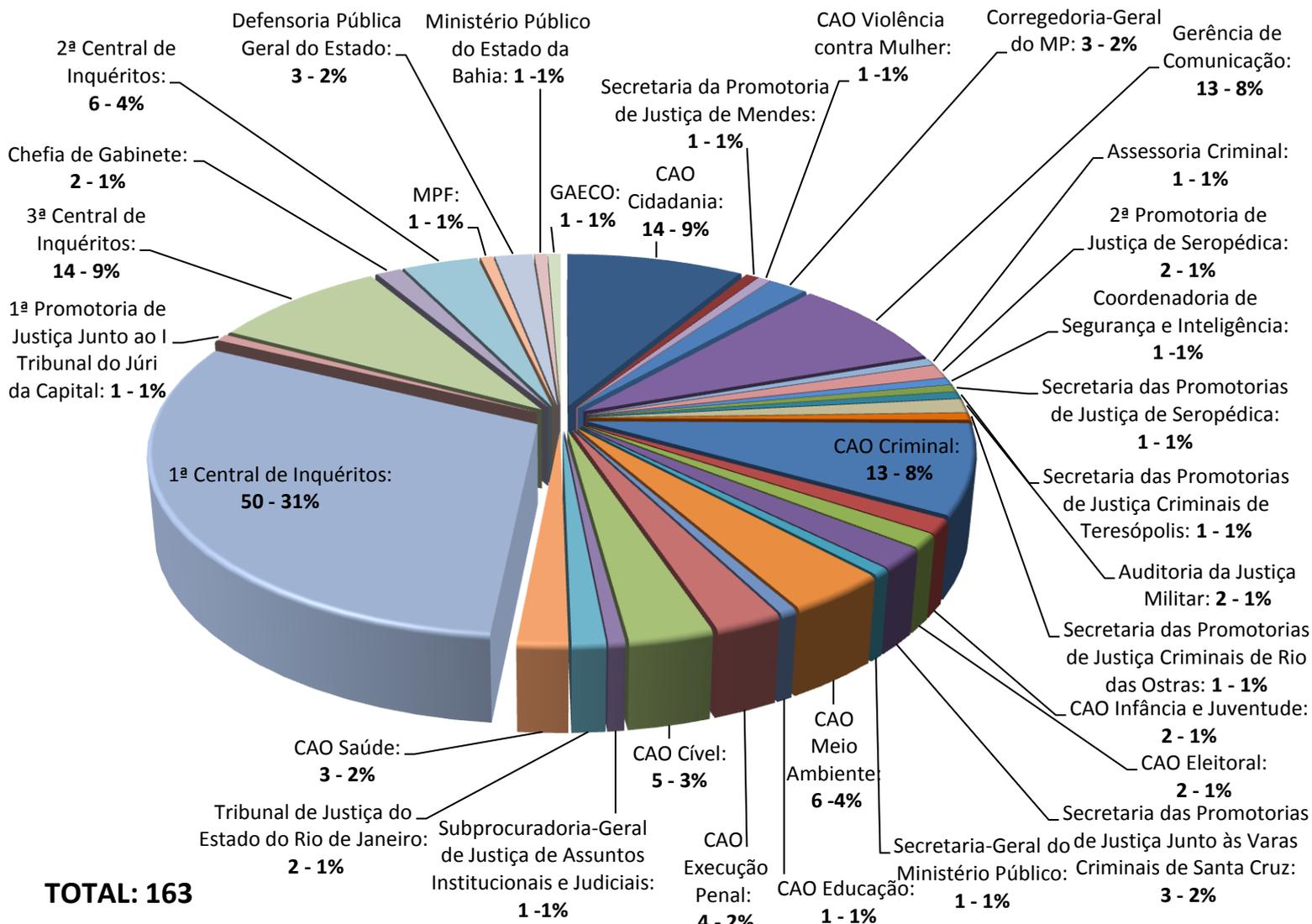
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em outubro de 2014



TOTAL: 2.155

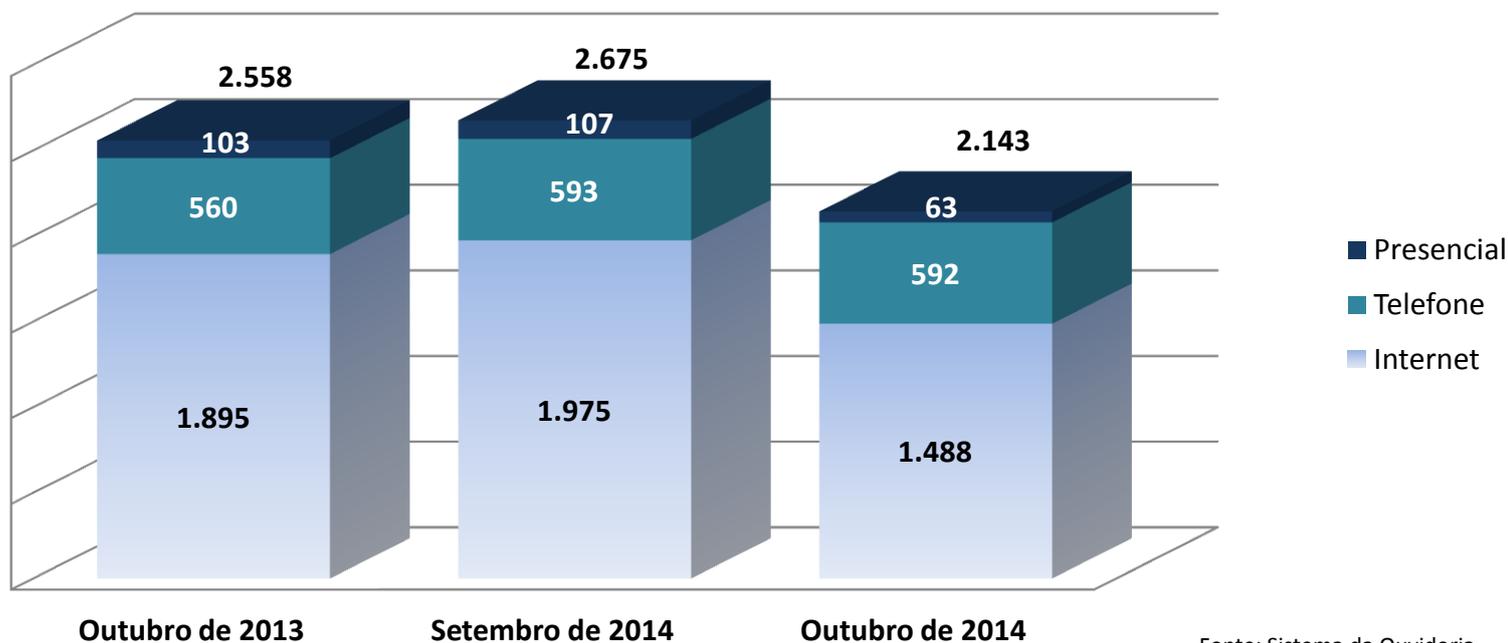
Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



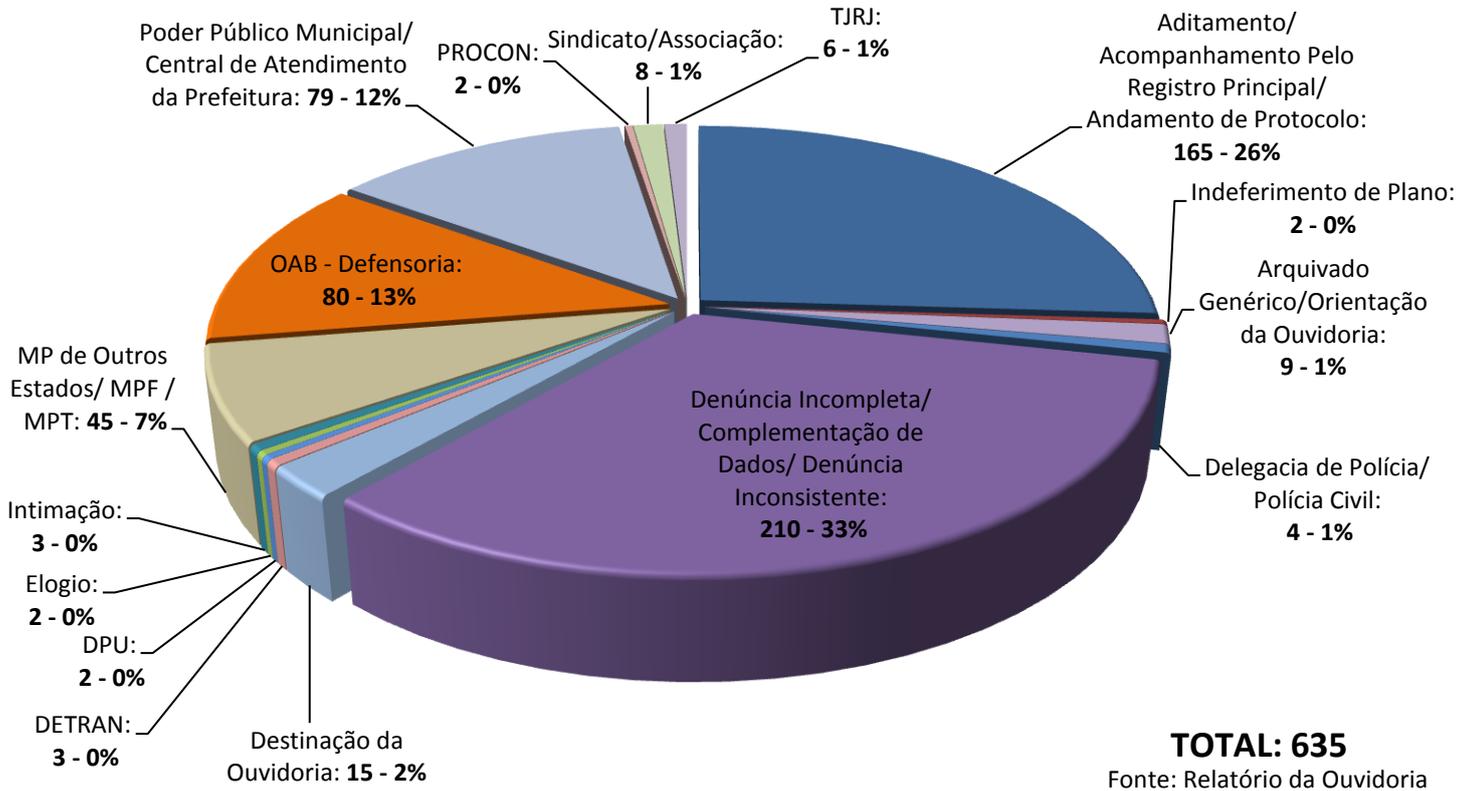
Fonte: Relatório da Ouvidoria

■ 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 outubro de 2014



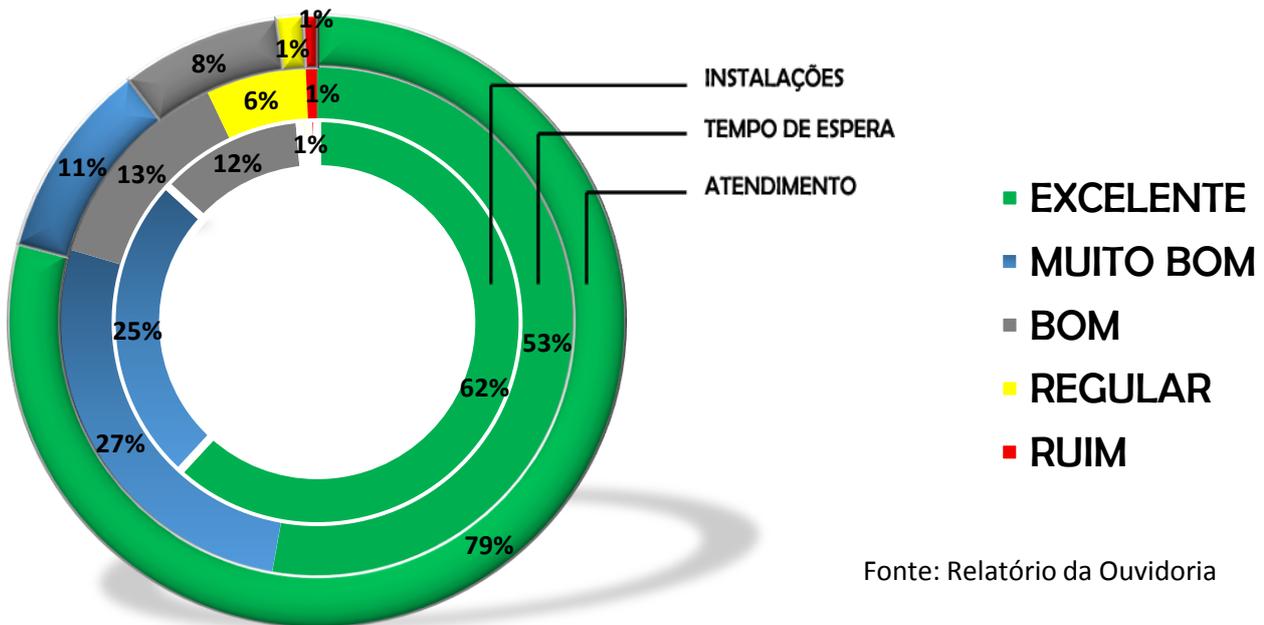
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em outubro de 2014

Em um universo de 243 atendimentos, 152 (62%) responderam e 91 (38%) não responderam a pesquisa

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	121
MUITO BOM	16
BOM	12
REGULAR	2
RUIM	1

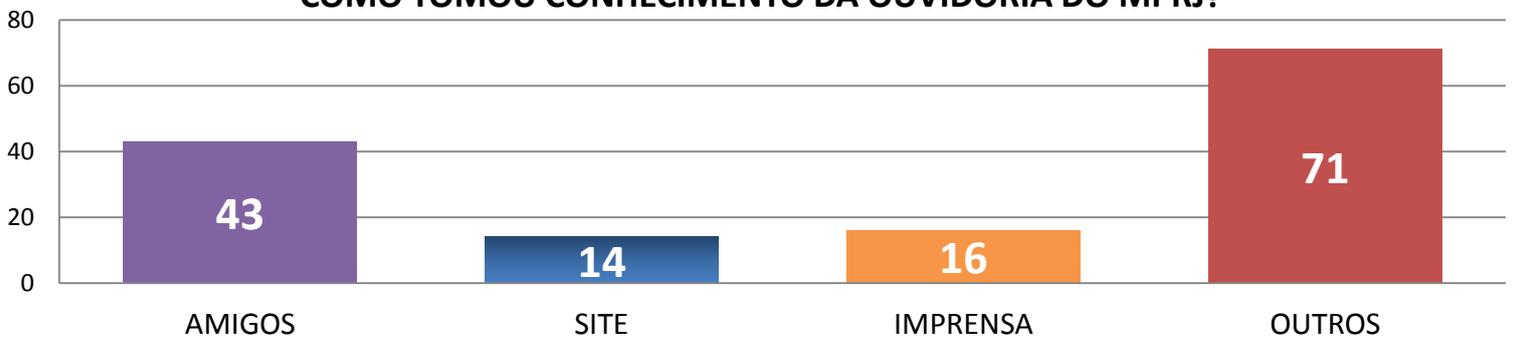
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	81
MUITO BOM	39
BOM	21
REGULAR	9
RUIM	1

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	95
MUITO BOM	38
BOM	17
REGULAR	1
RUIM	1

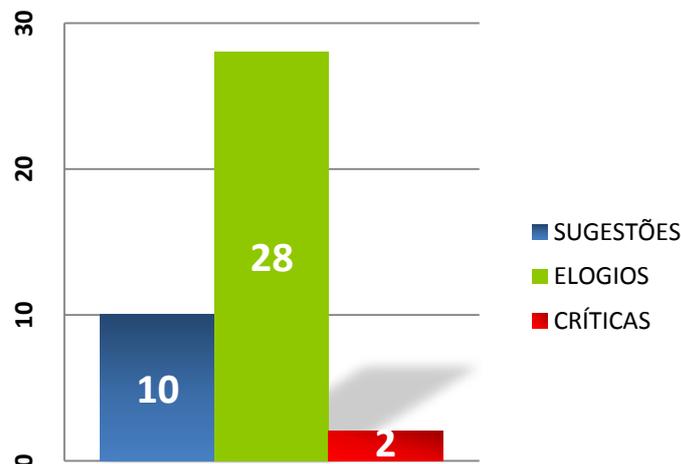


Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Dos 152 atendidos, 40 apresentaram sugestões, elogios e críticas.