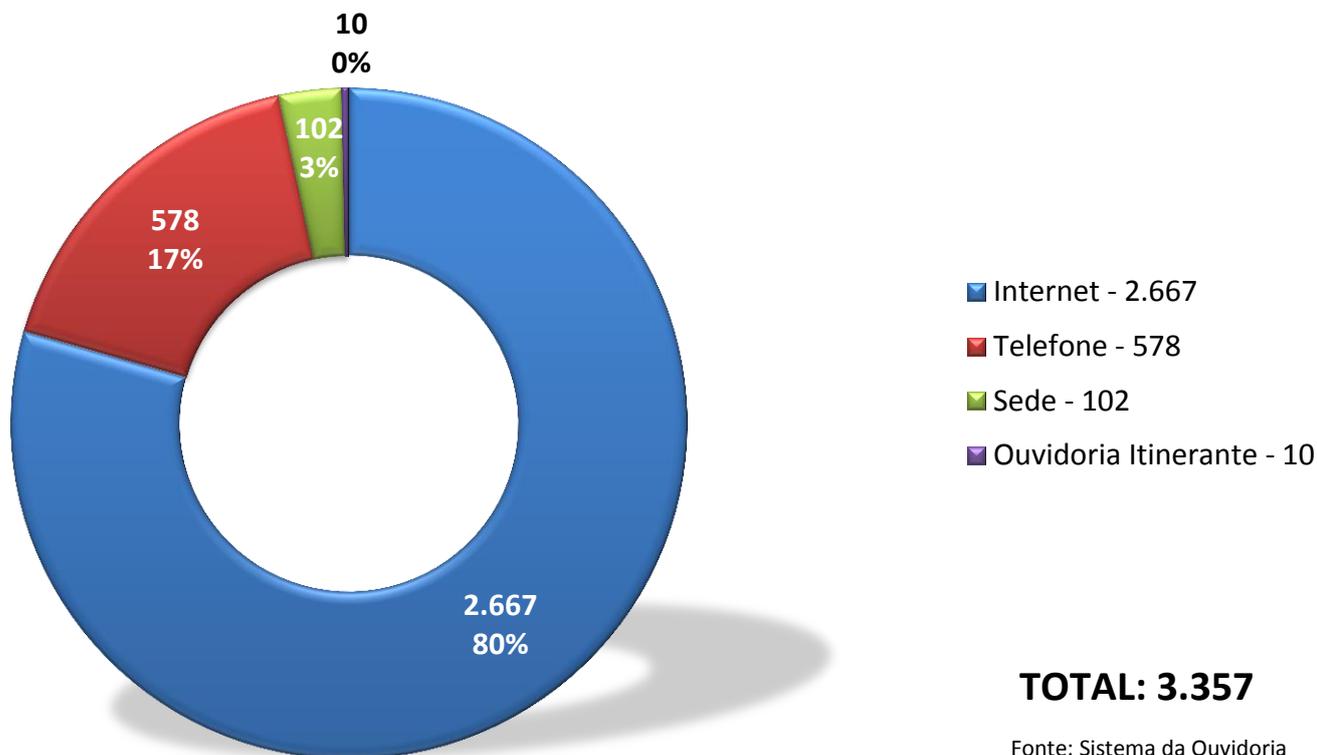
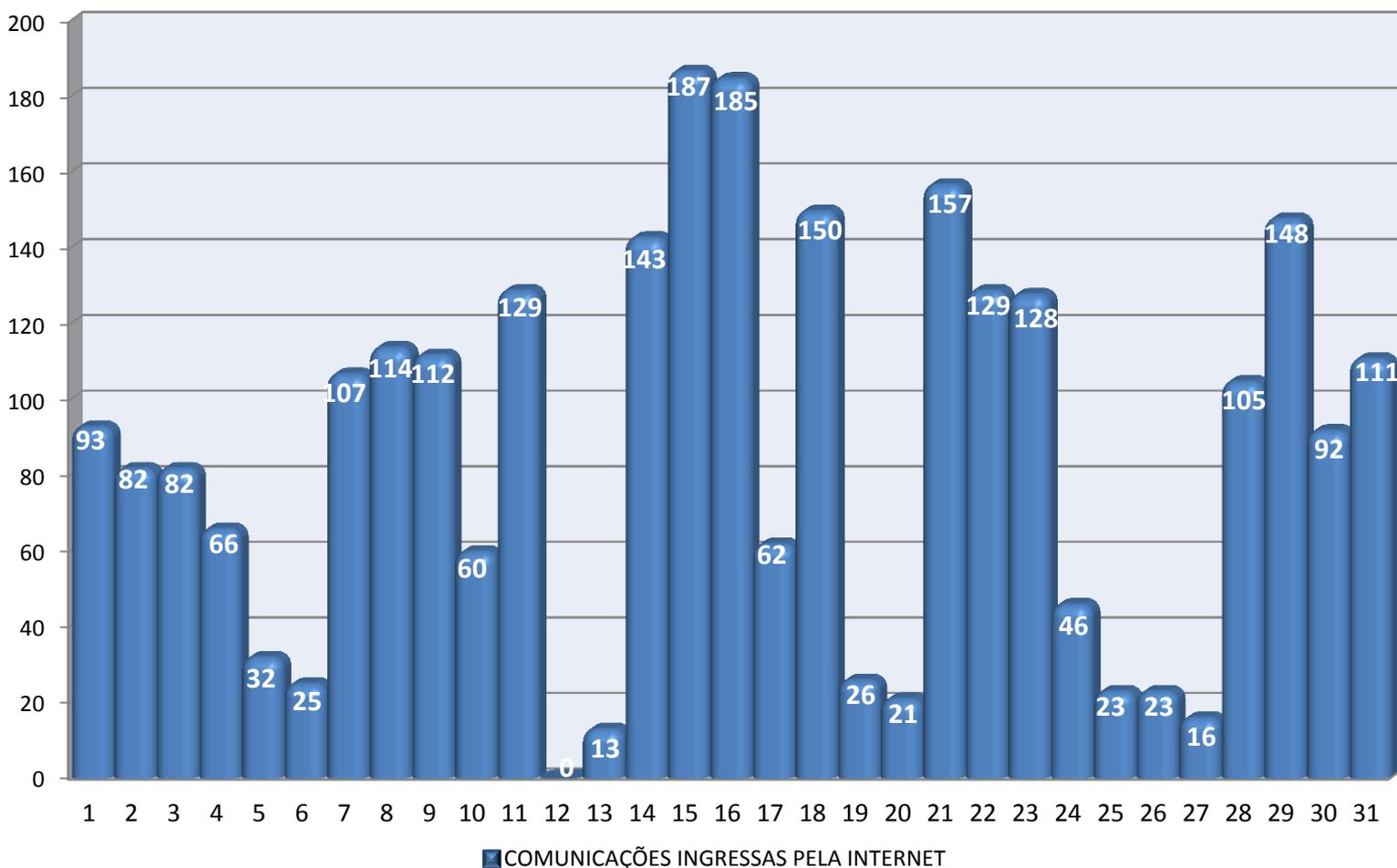


## Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em março de 2016



## Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em março de 2016



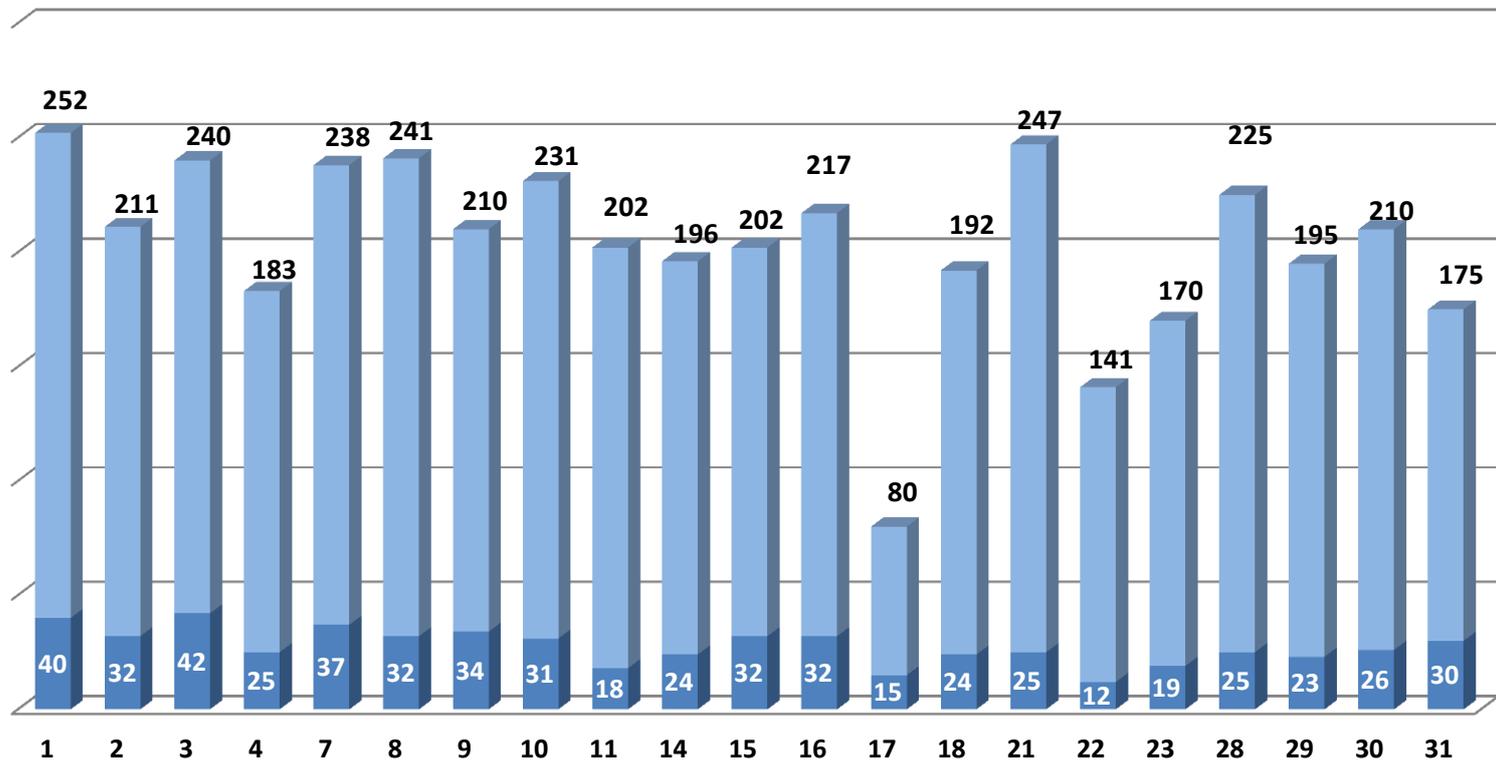
Total: **2.667**  
Média Diária: **≈ 86**

Obs: No dia 12 de março houve uma parada do banco de dados para manutenção.

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em março de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **4.258**

Média Diária: **≈202**

Dias Úteis: **21**

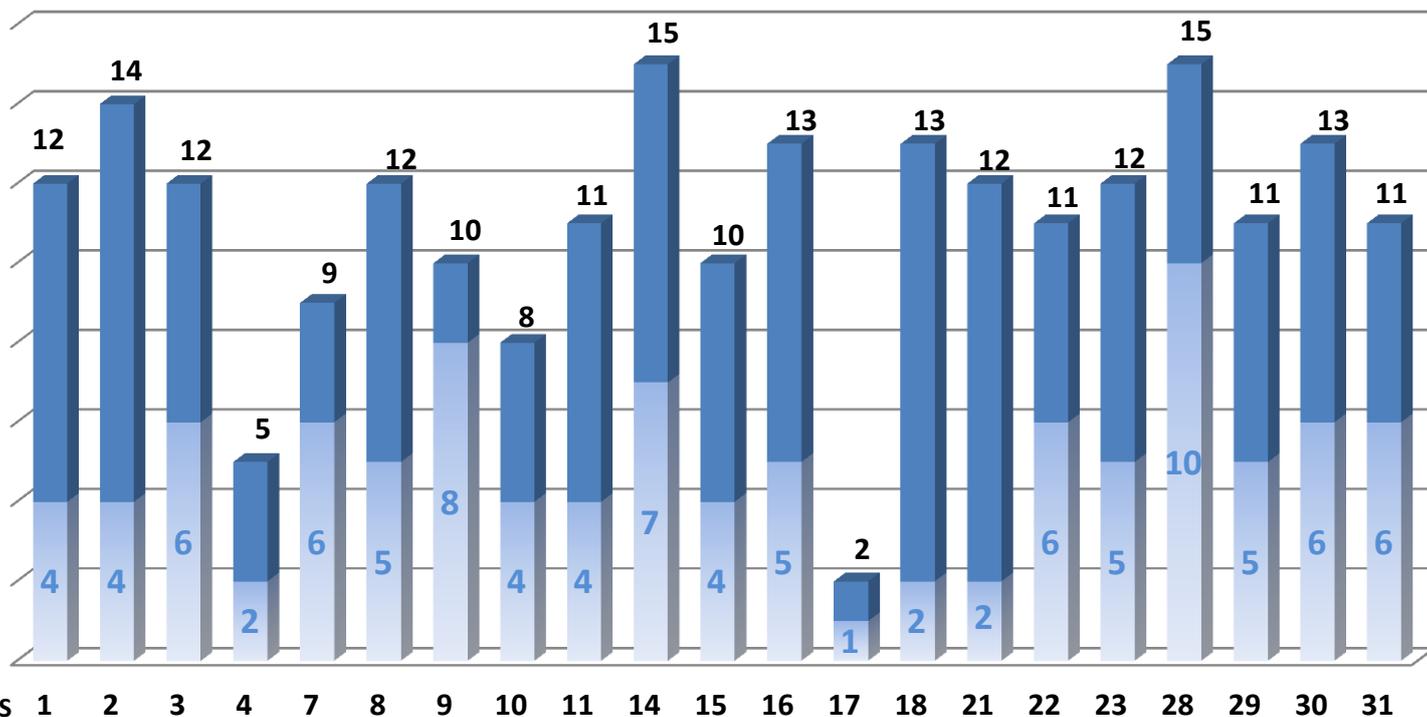
Total de Comunicações: **578**

Média Diária: **≈27**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

## ■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em março de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **231**

Média Diária: **11**

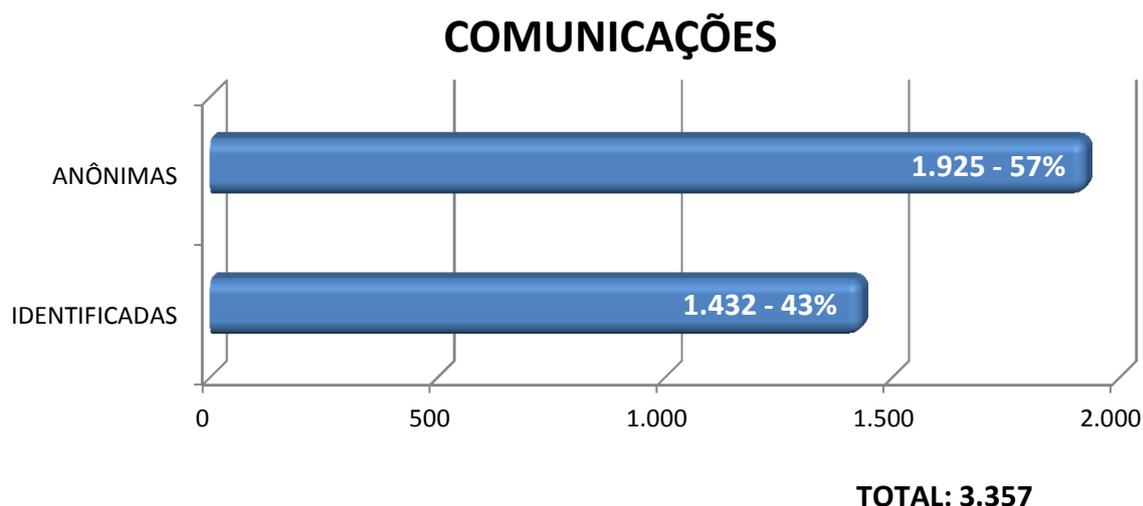
Dias Úteis: **21**

Total de Comunicações: **102**

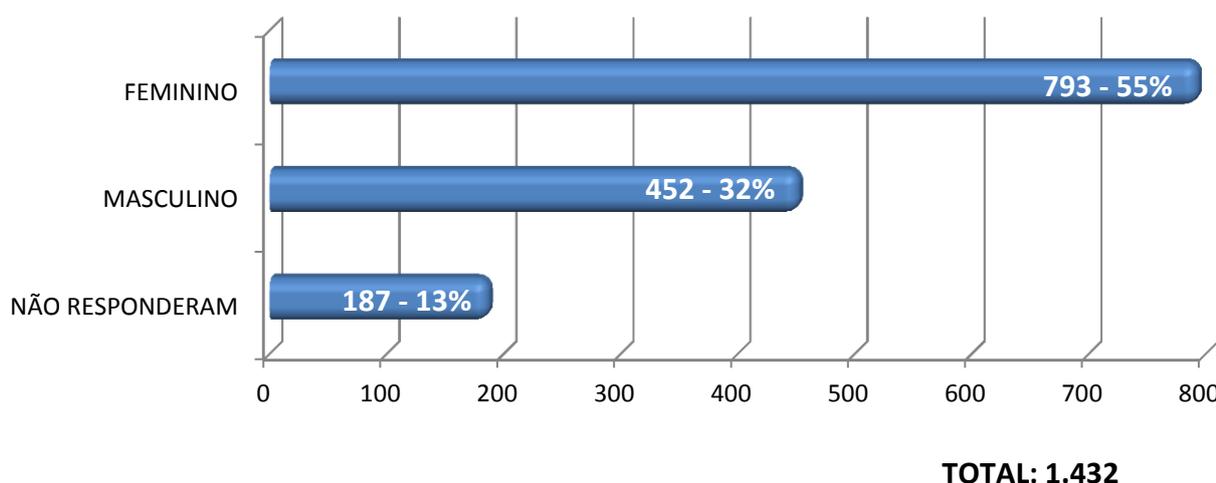
Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

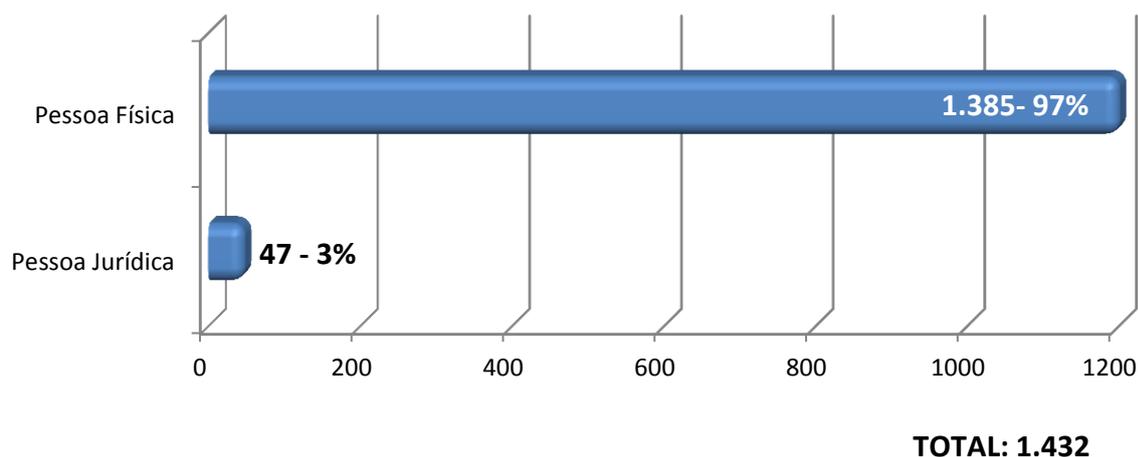
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de março de 2016**



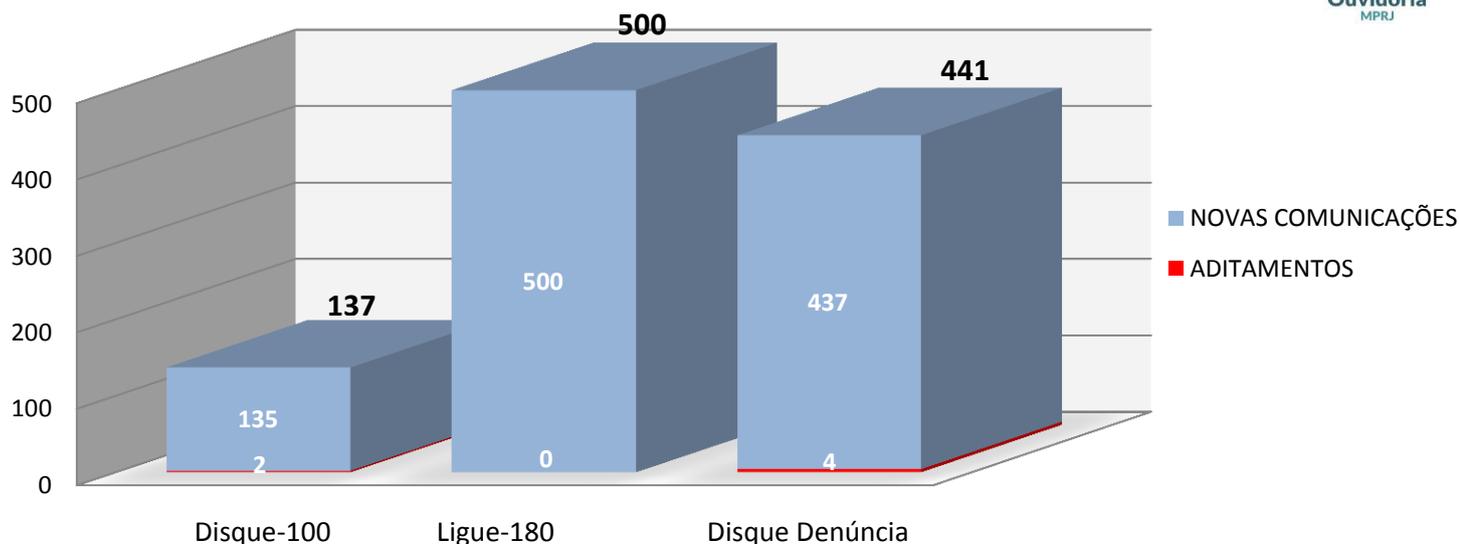
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de março de 2016**



- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de março de 2016**

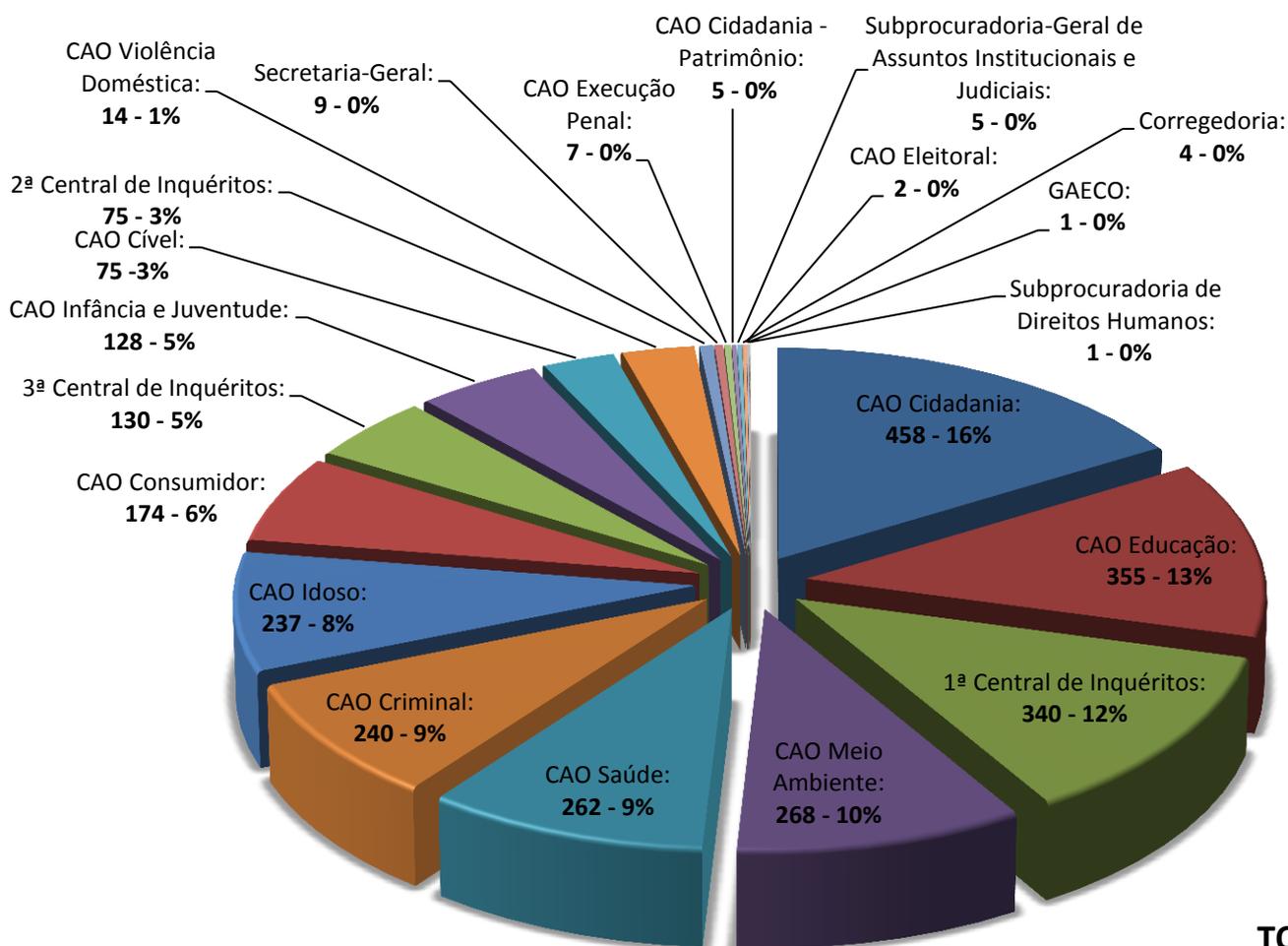


## ■ Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em março de 2016



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

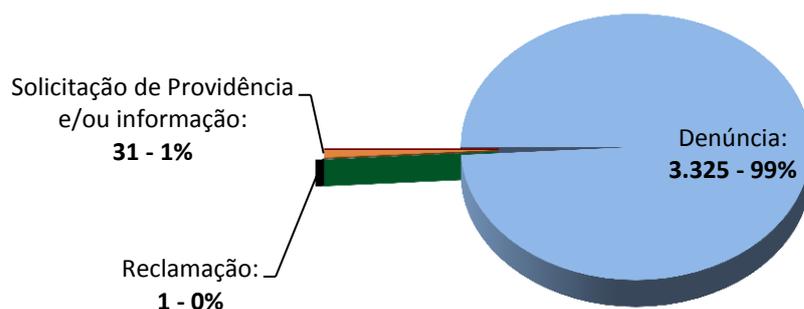
## ■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em março de 2016



**TOTAL: 2.790**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

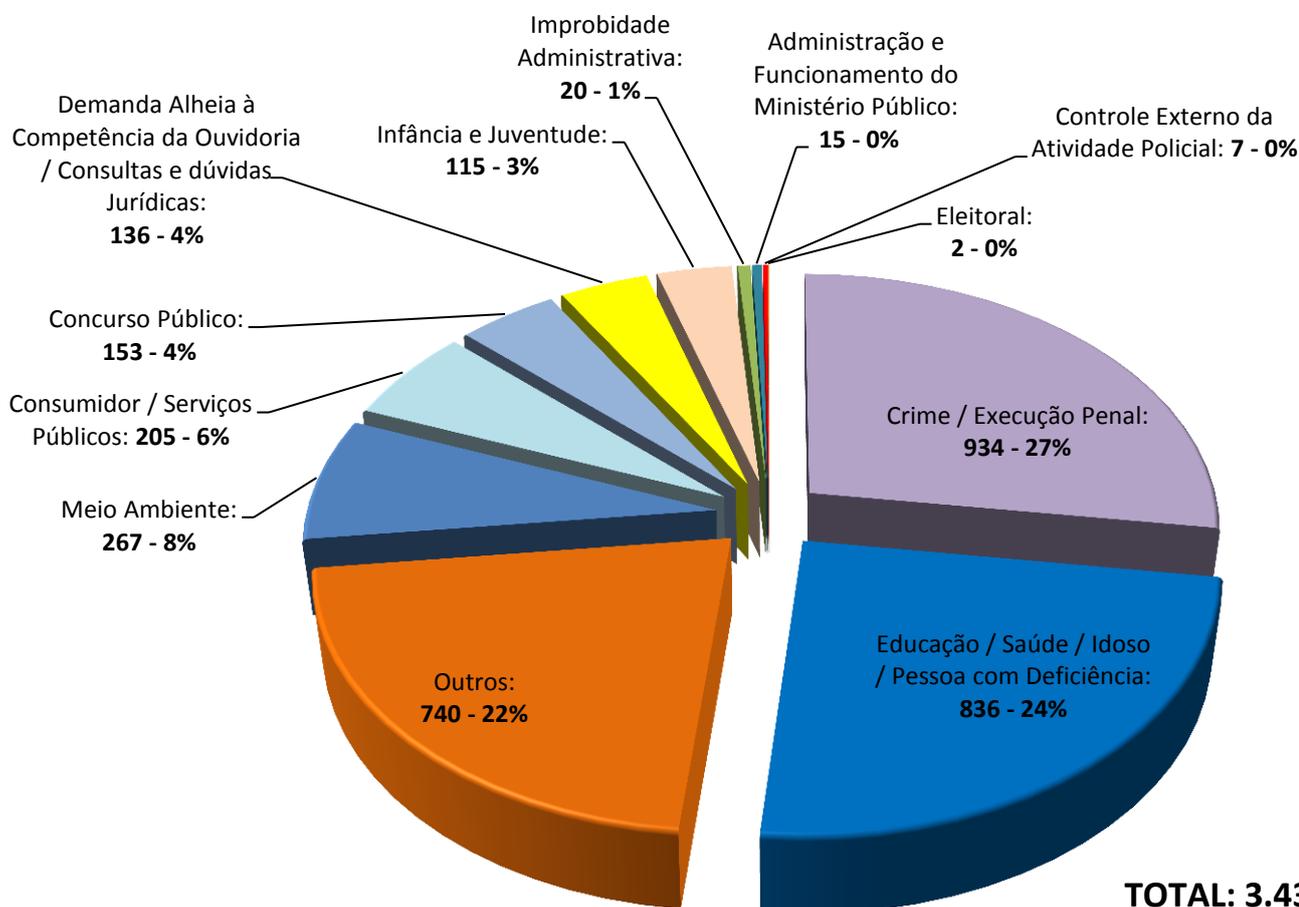
## ■ Estatística de comunicações por classes em março de 2016



**TOTAL: 3.357**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

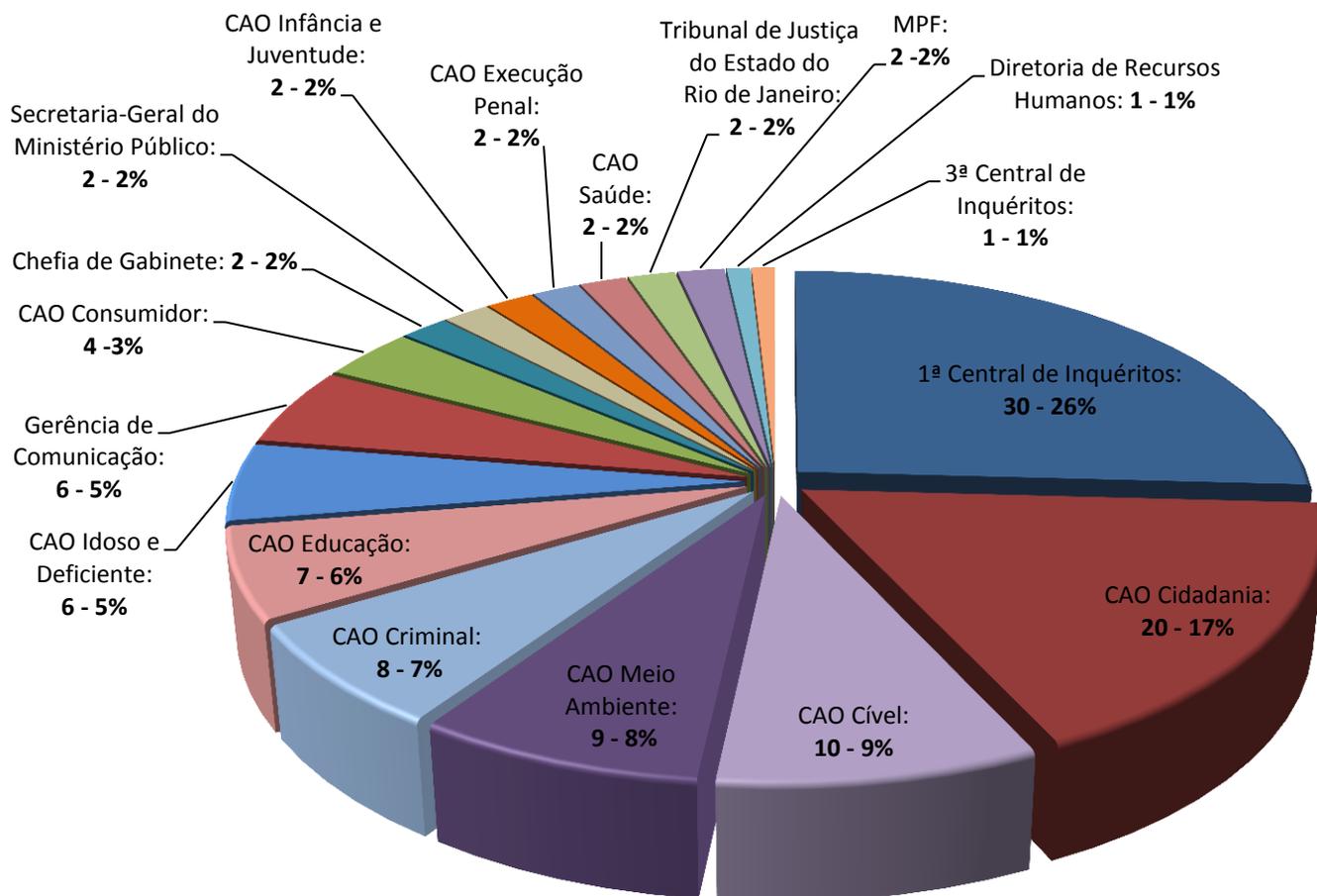
## ■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em março de 2016



**TOTAL: 3.430**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

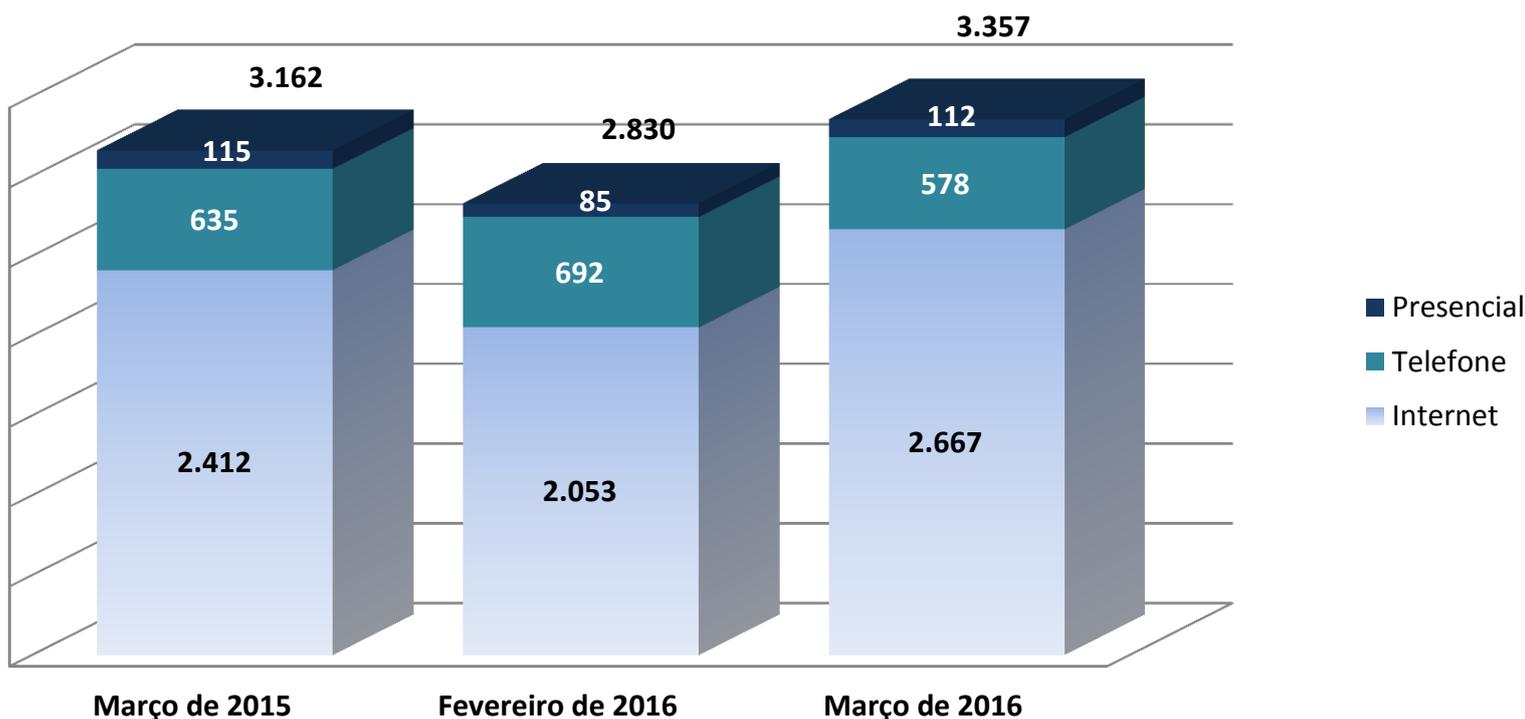
## ■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em março de 2016



**TOTAL: 116**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

## ■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2015

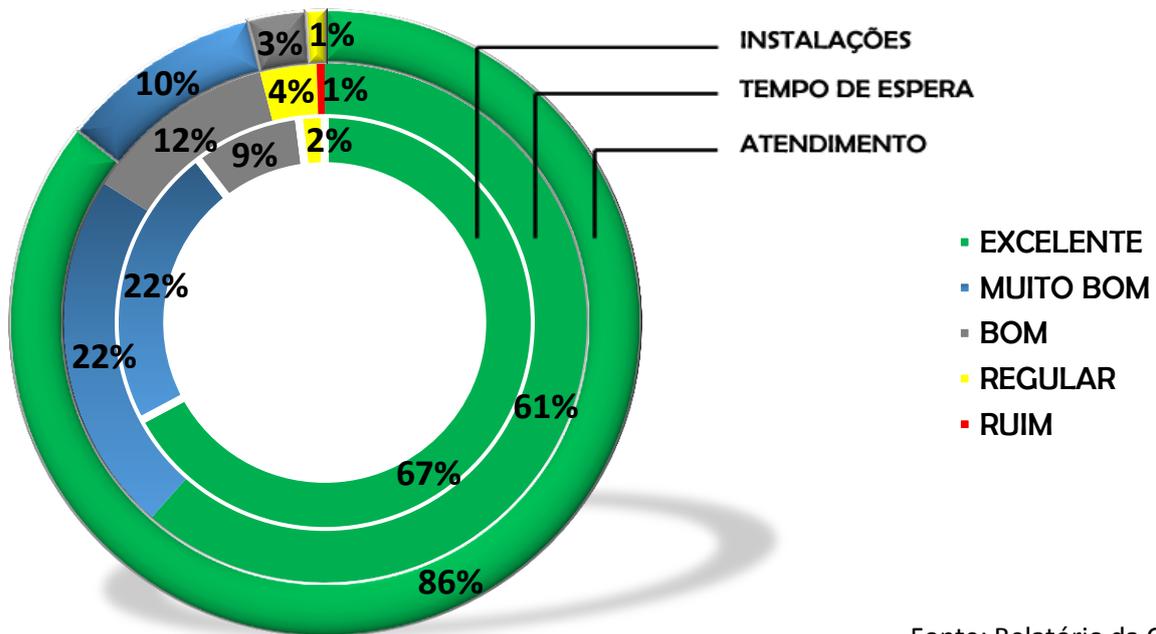


Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em março de 2016

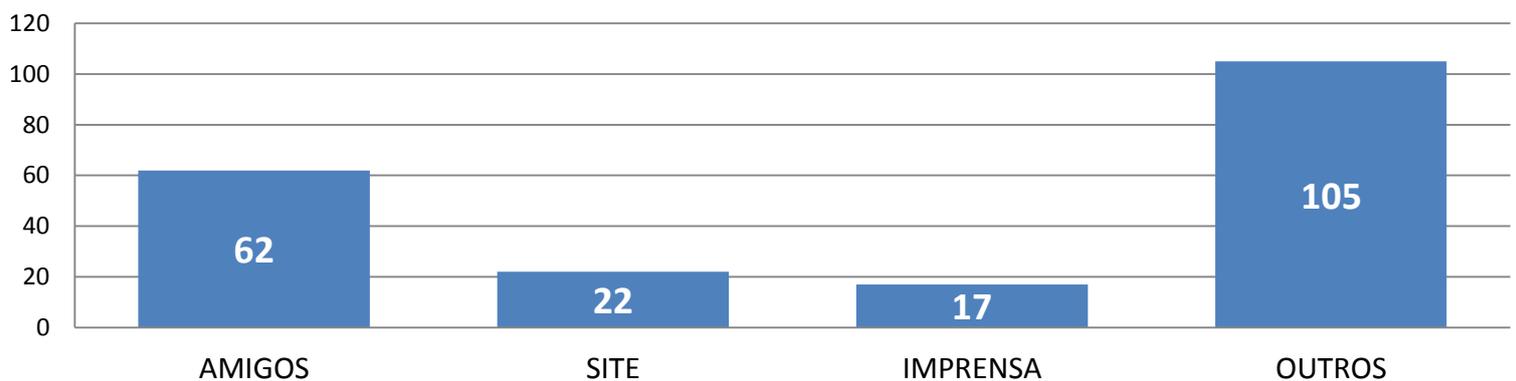
Em um universo de 180 atendimentos, 154 (86%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

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	135	EXCELENTE	123	EXCELENTE	173
MUITO BOM	45	MUITO BOM	45	MUITO BOM	21
BOM	17	BOM	24	BOM	6
REGULAR	4	REGULAR	7	REGULAR	2
RUIM	0	RUIM	1	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria