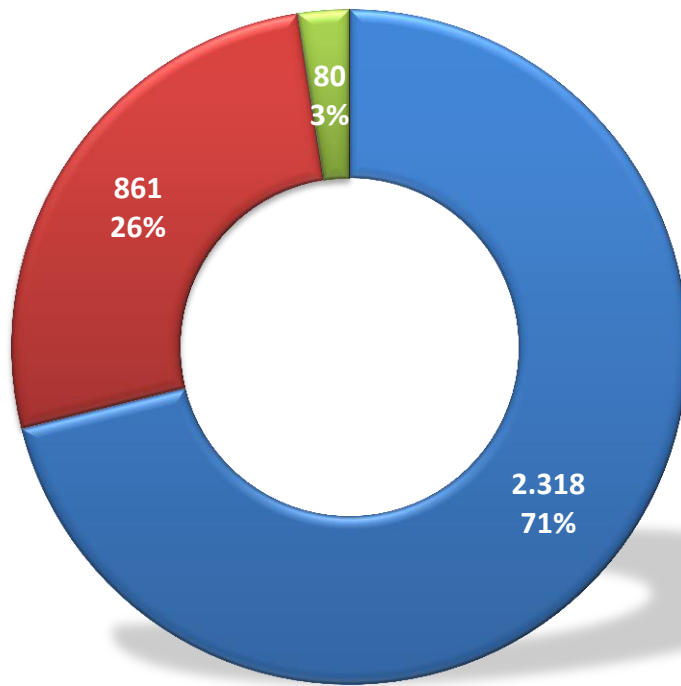


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em janeiro de 2016

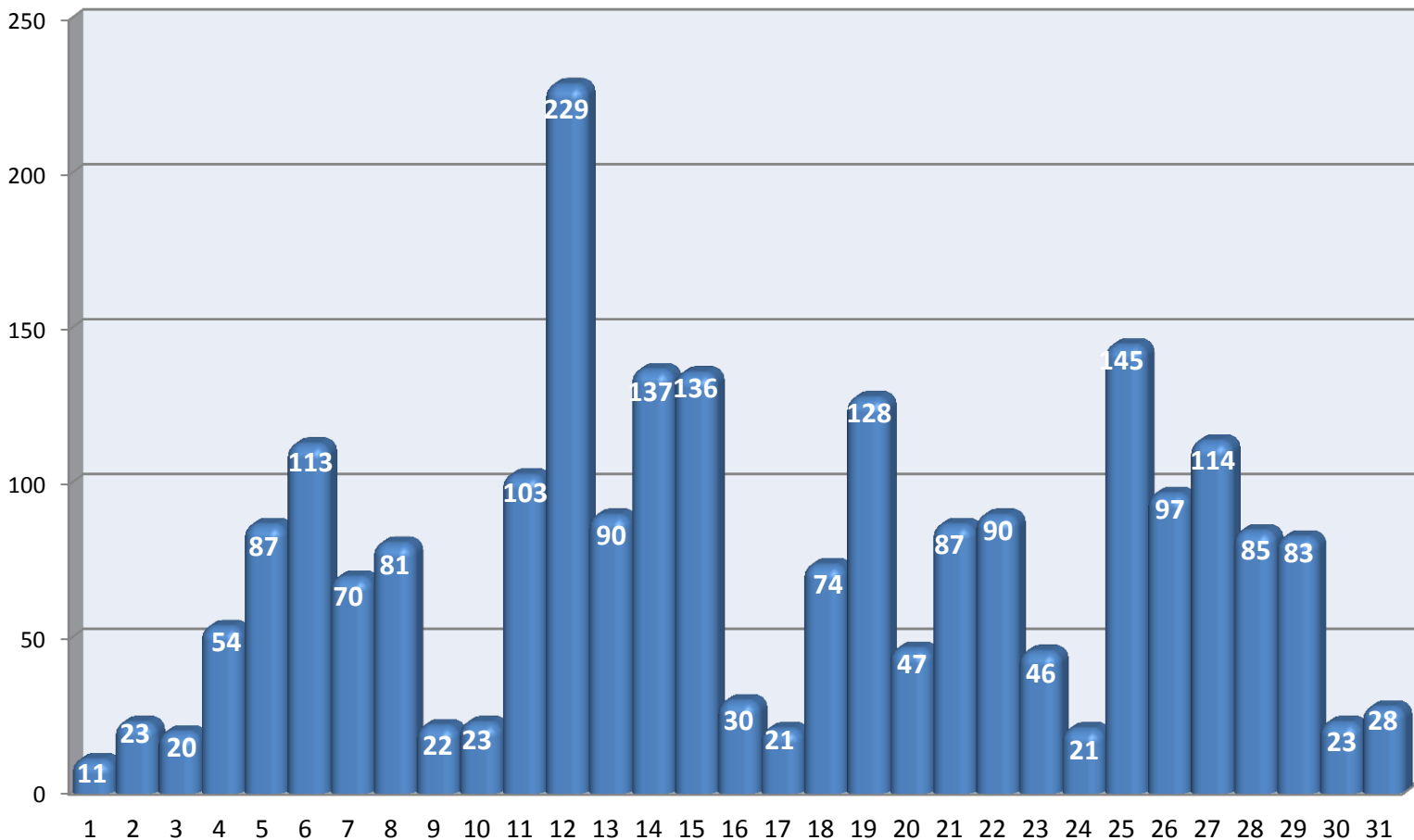


■ Internet - 2.318
 ■ Telefone - 861
 ■ Sede - 80

TOTAL: 3.259

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em janeiro de 2016



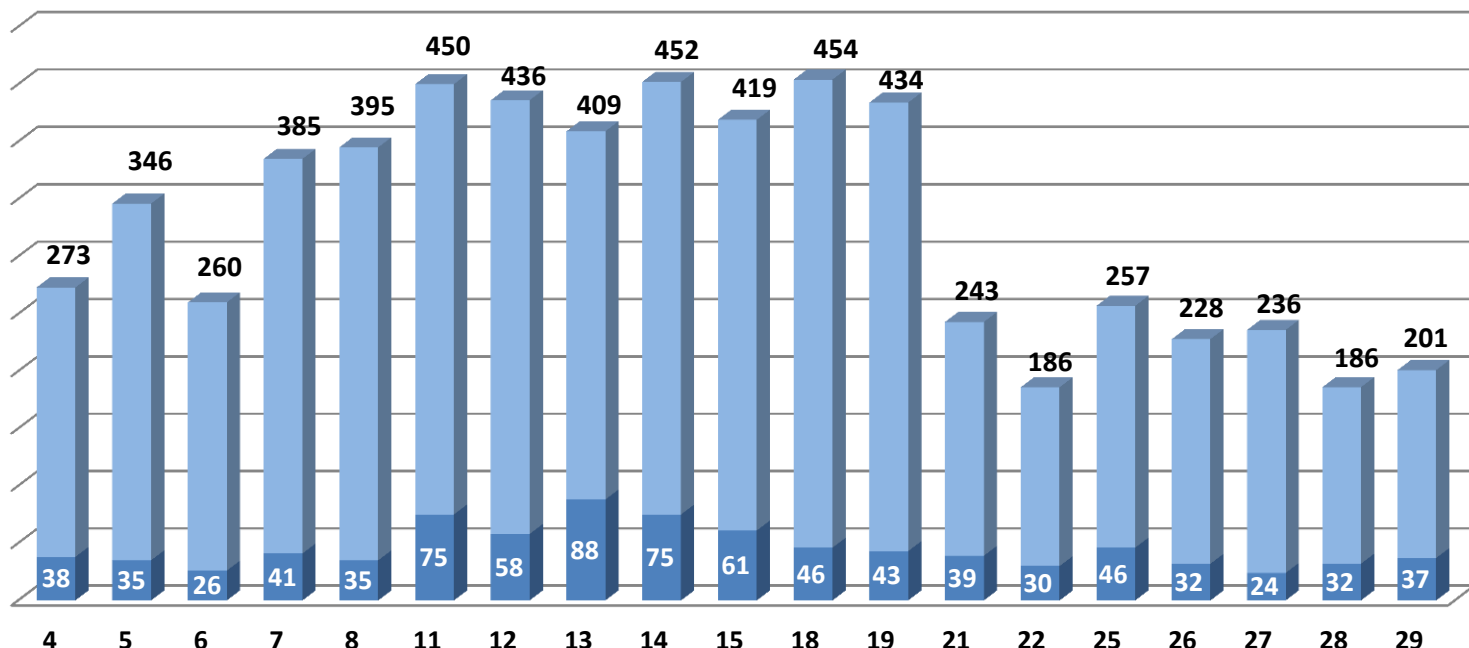
Total: **2.318**
 Média Diária: **≈ 75**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em janeiro de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: 6.250

Total de Comunicações: 861

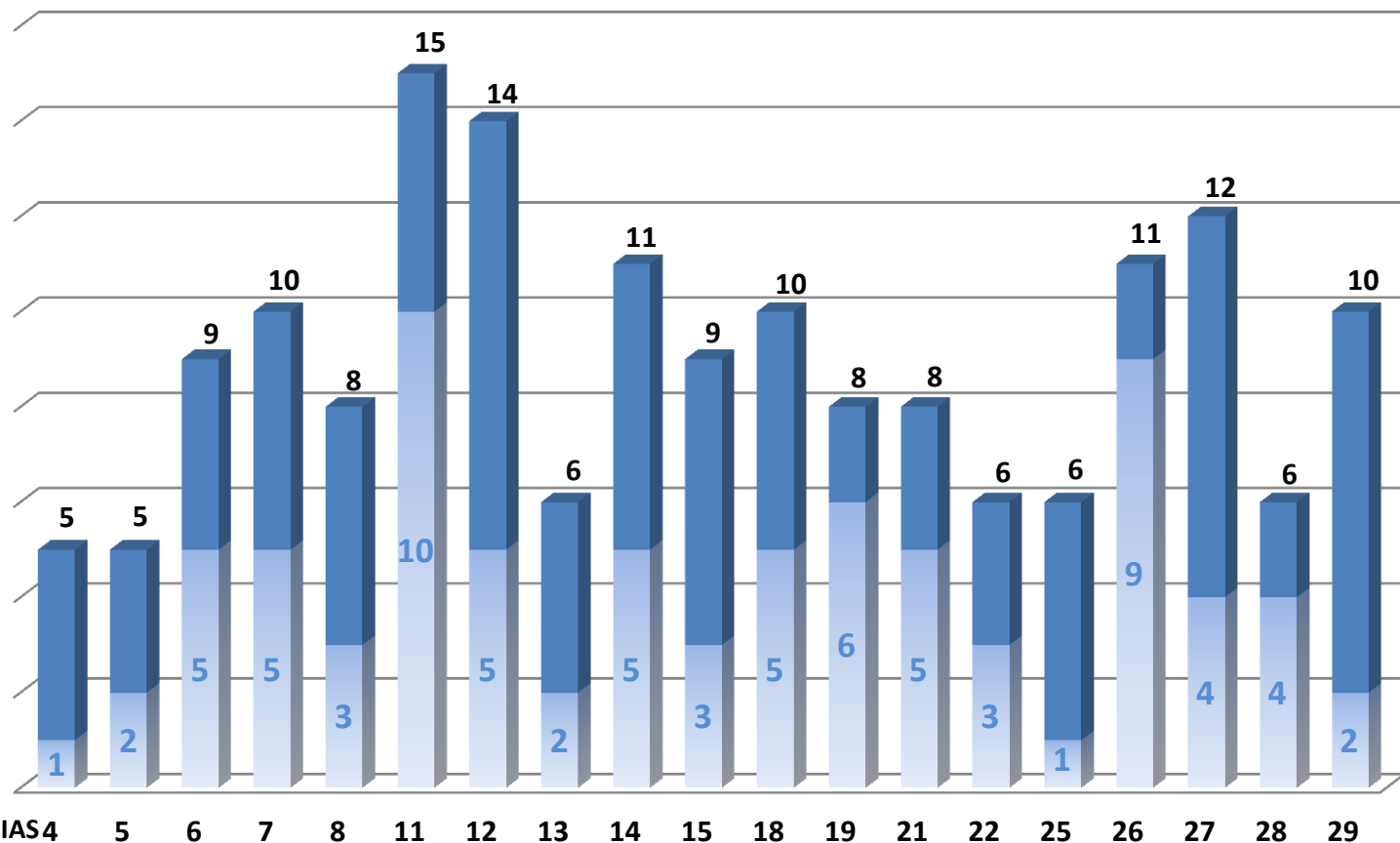
Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

Média Diária: ≈ 329

Média Diária: ≈ 45

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em janeiro de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: 169

Total de Comunicações: 80

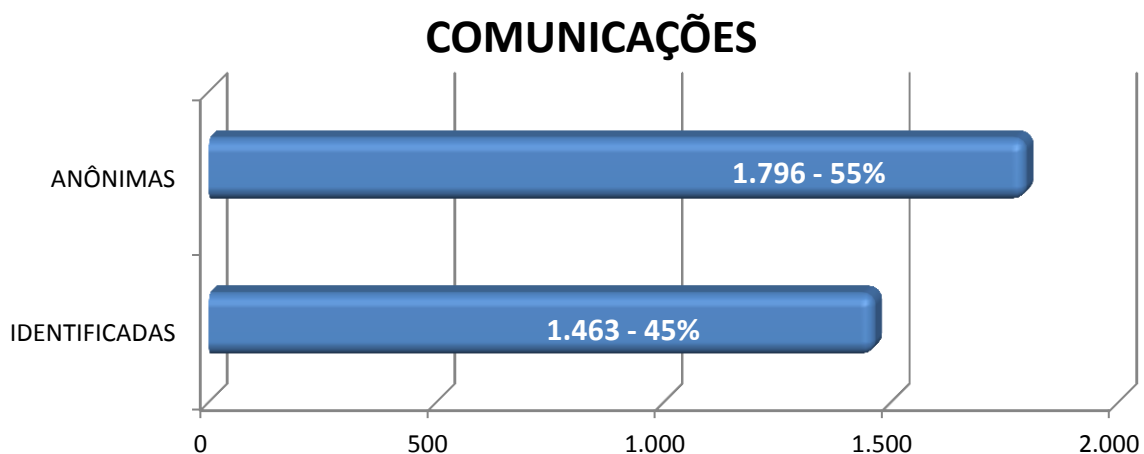
Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

Média Diária: ≈ 9

Média Diária: ≈ 4

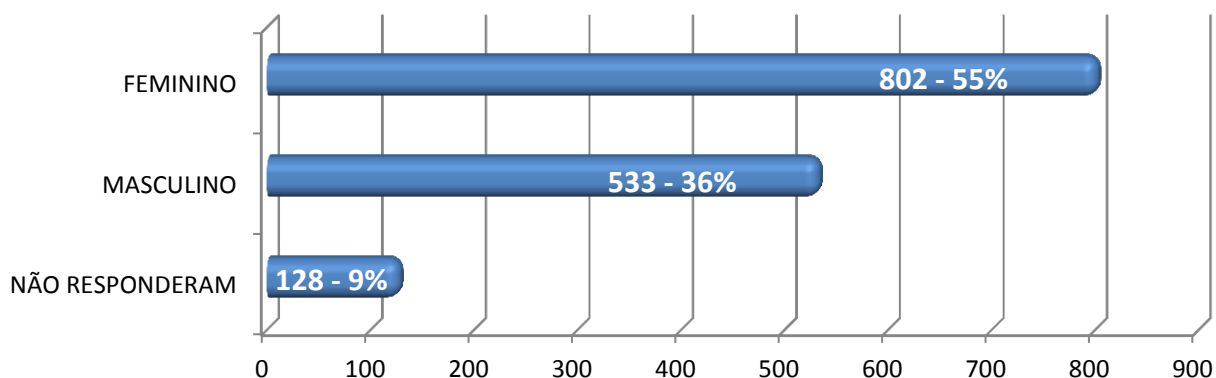
Dias Úteis: 19

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



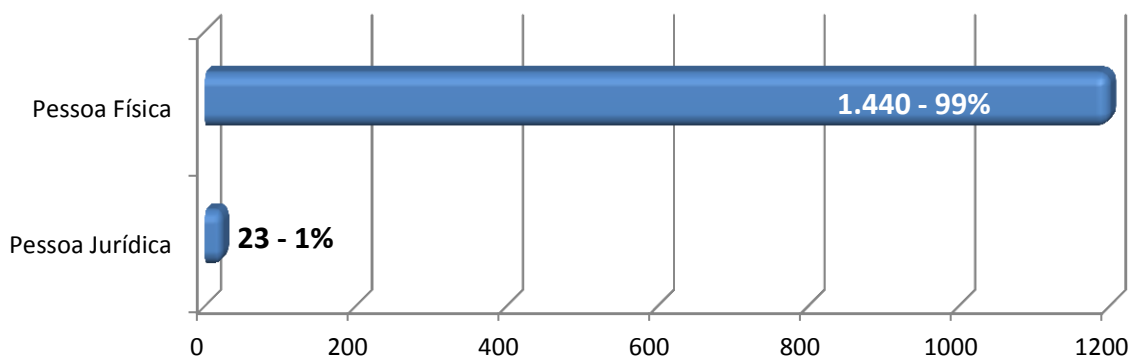
TOTAL: 3.259

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



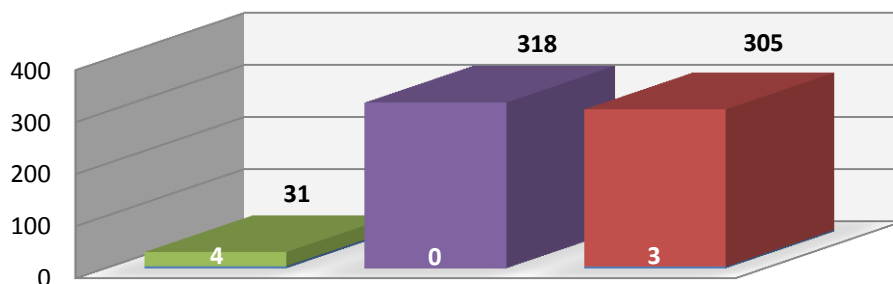
TOTAL: 1.463

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

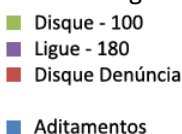


TOTAL: 1.463

■ Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em janeiro de 2016

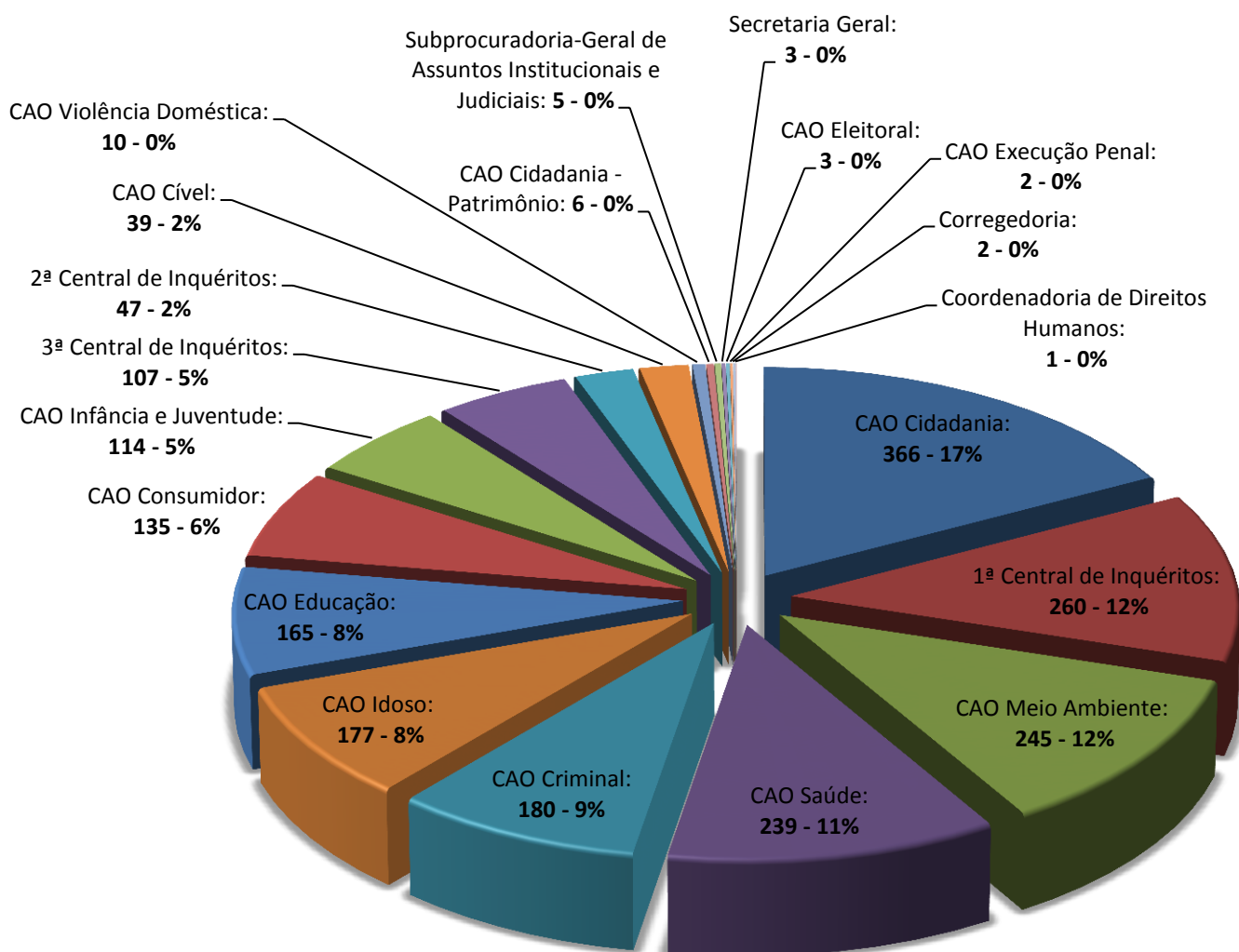


Levados a registro



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

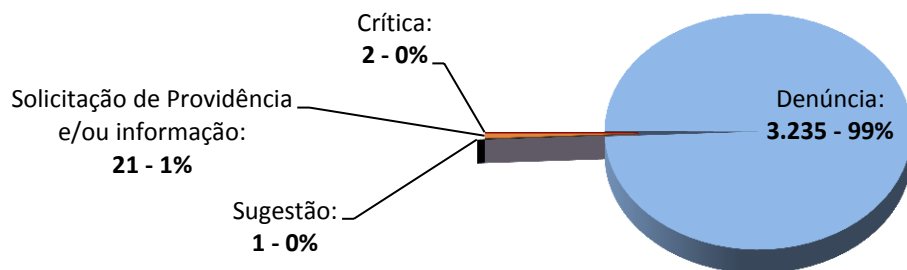
■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em janeiro de 2016



TOTAL: 2.106

Fonte: Sistema da Ouvidoria

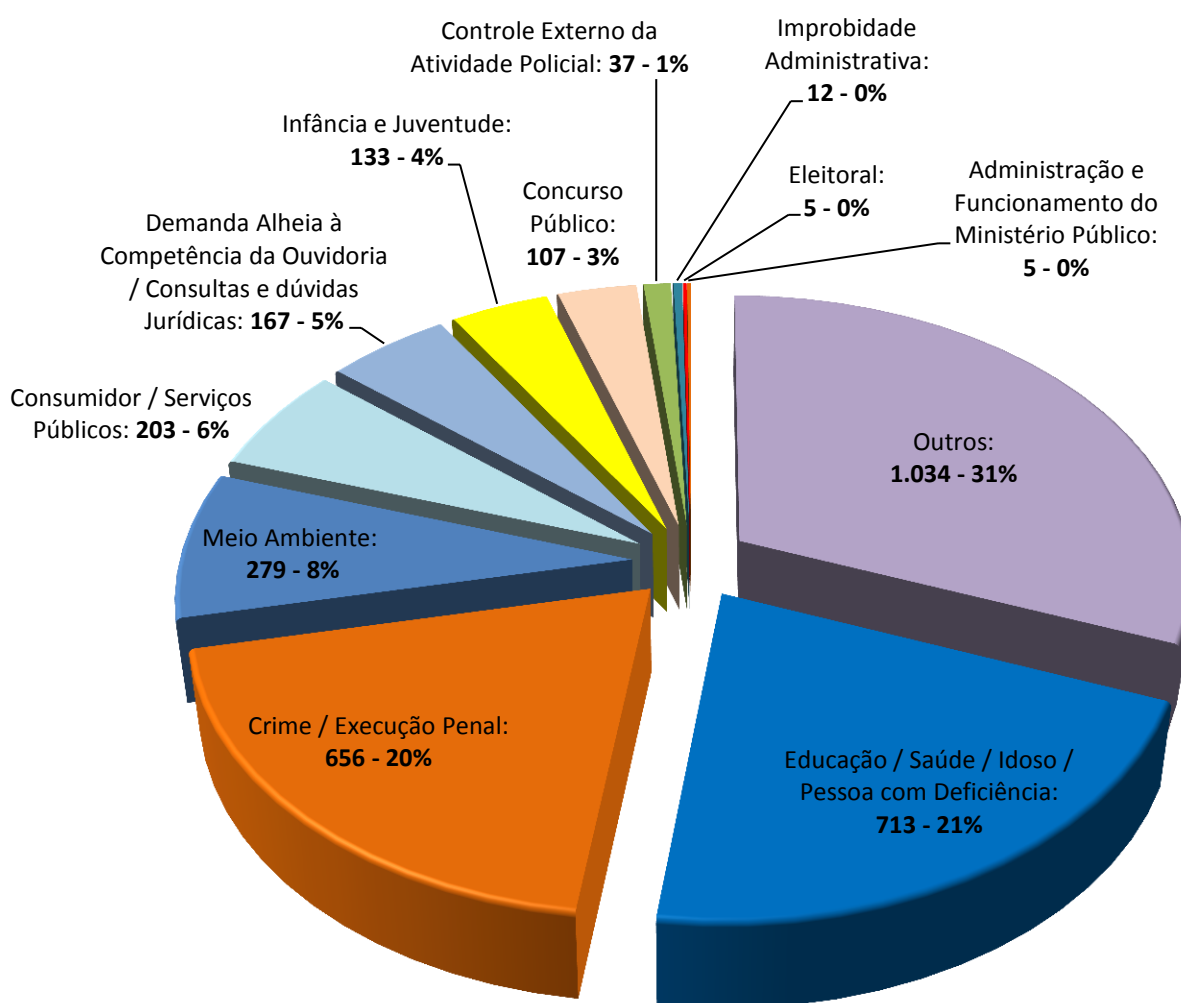
■ Estatística de comunicações por classes em janeiro de 2016



TOTAL: 3.259

Fonte: Sistema da Ouvidoria

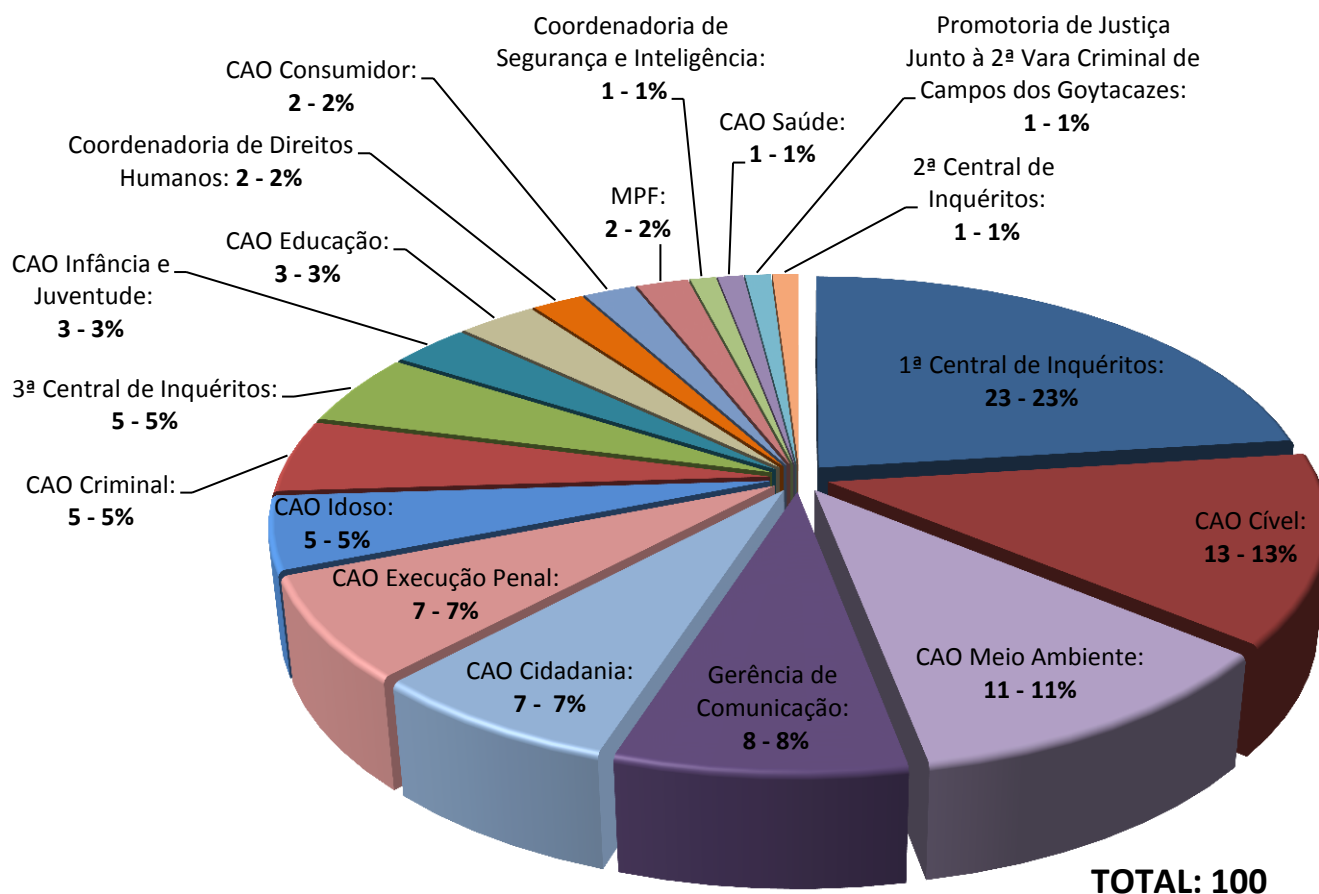
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em janeiro de 2016



TOTAL: 3.351

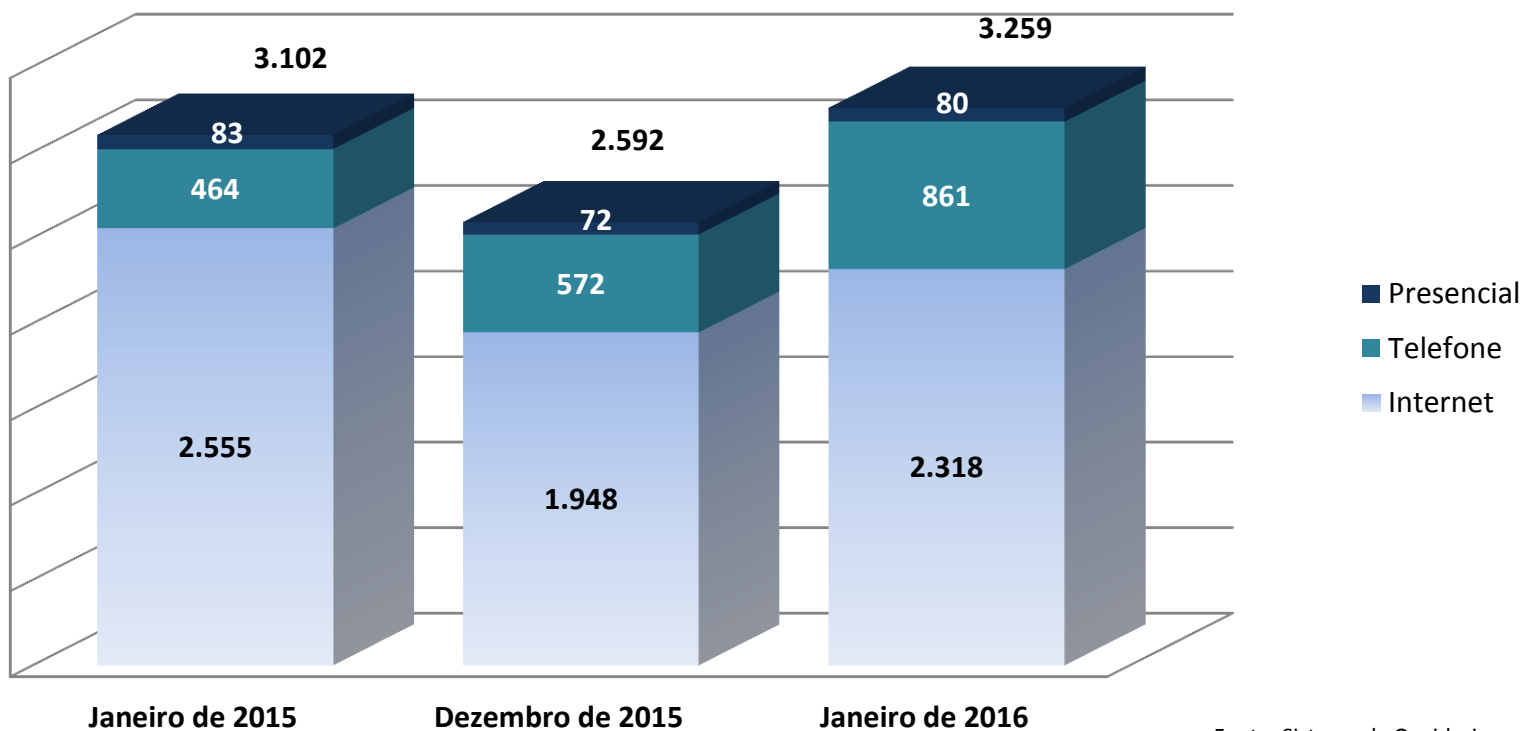
Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em janeiro de 2016



Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

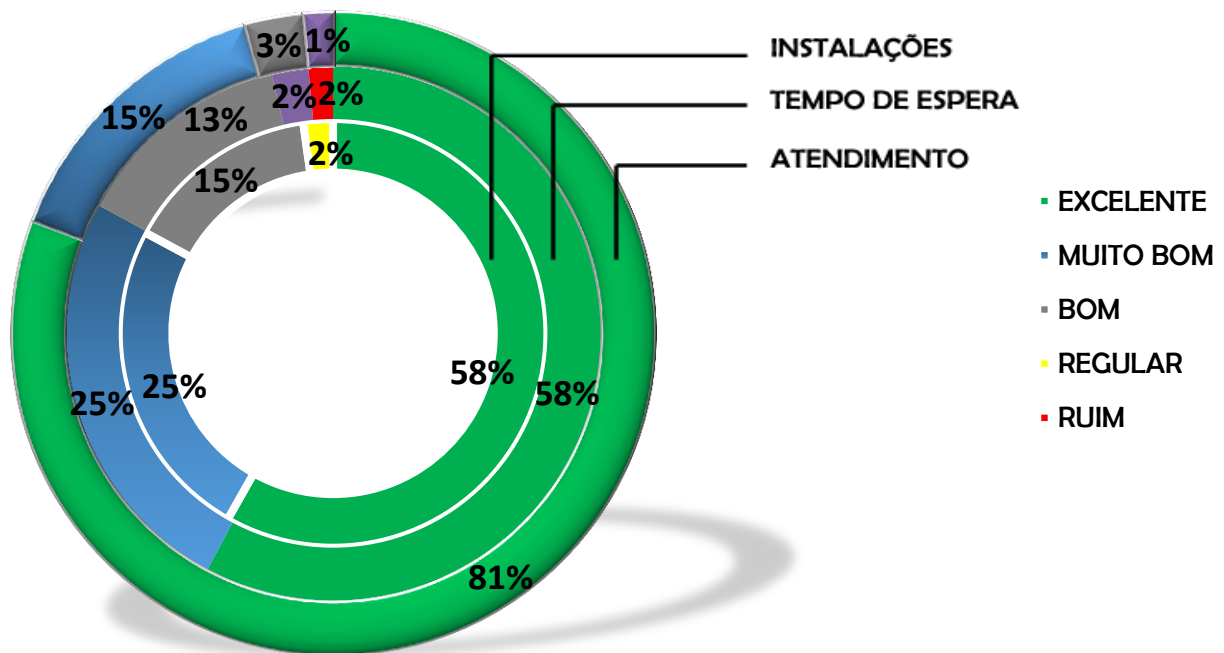
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em janeiro de 2016

Em um universo de 169 atendimentos, 142 (84%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	78
MUITO BOM	33
BOM	20
REGULAR	3
RUIM	0

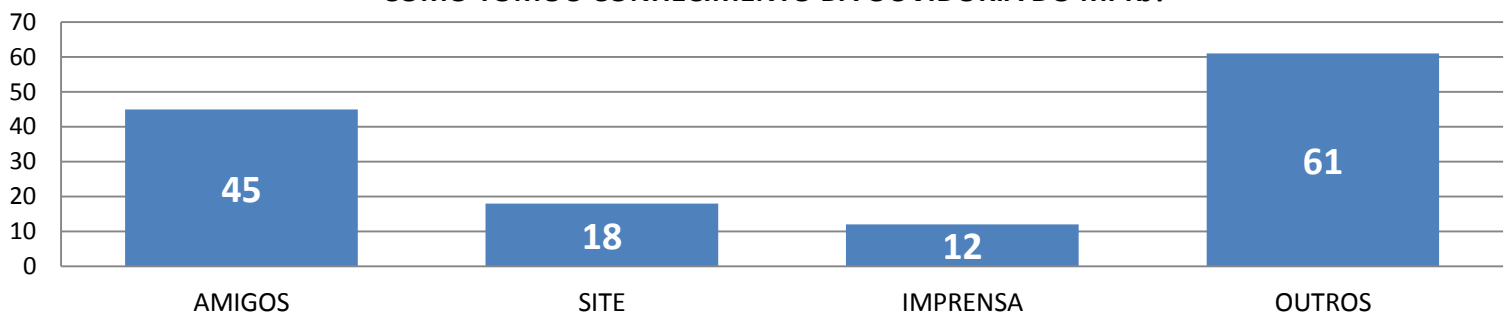
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	78
MUITO BOM	34
BOM	18
REGULAR	3
RUIM	2

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	109
MUITO BOM	20
BOM	4
REGULAR	2
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria