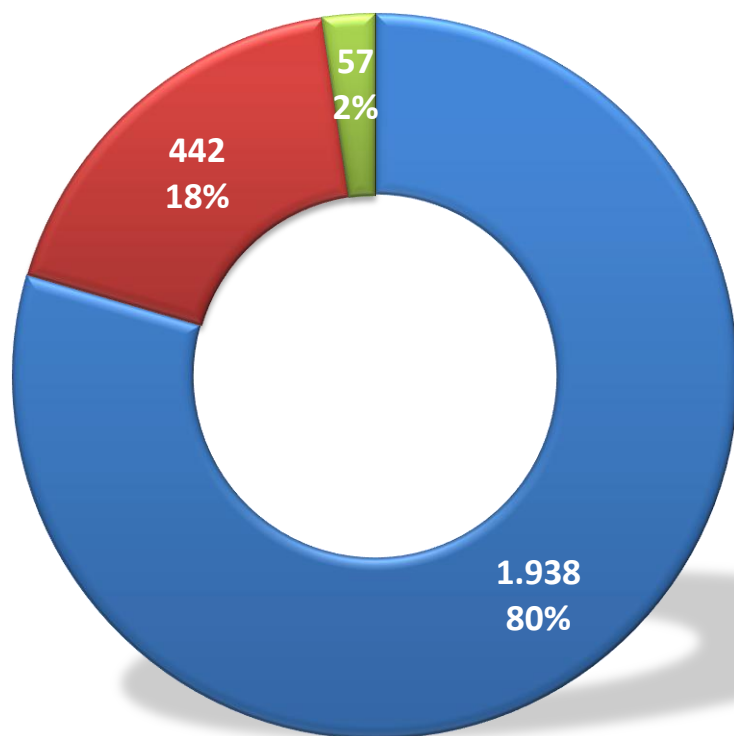


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em fevereiro de 2015

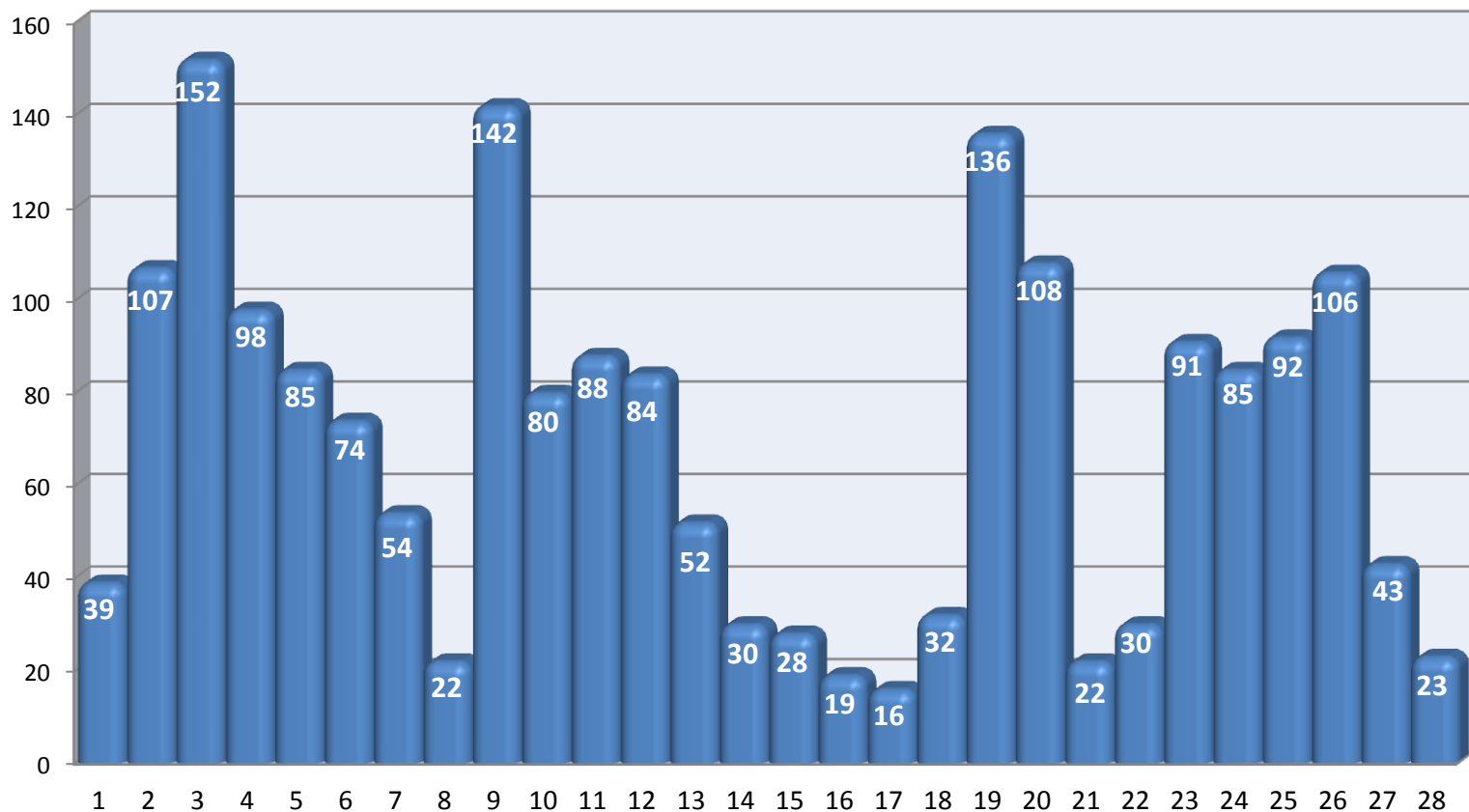


- Internet - 1.938
- Telefone - 442
- Sede - 57

TOTAL: 2.437

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na *internet* em fevereiro de 2015



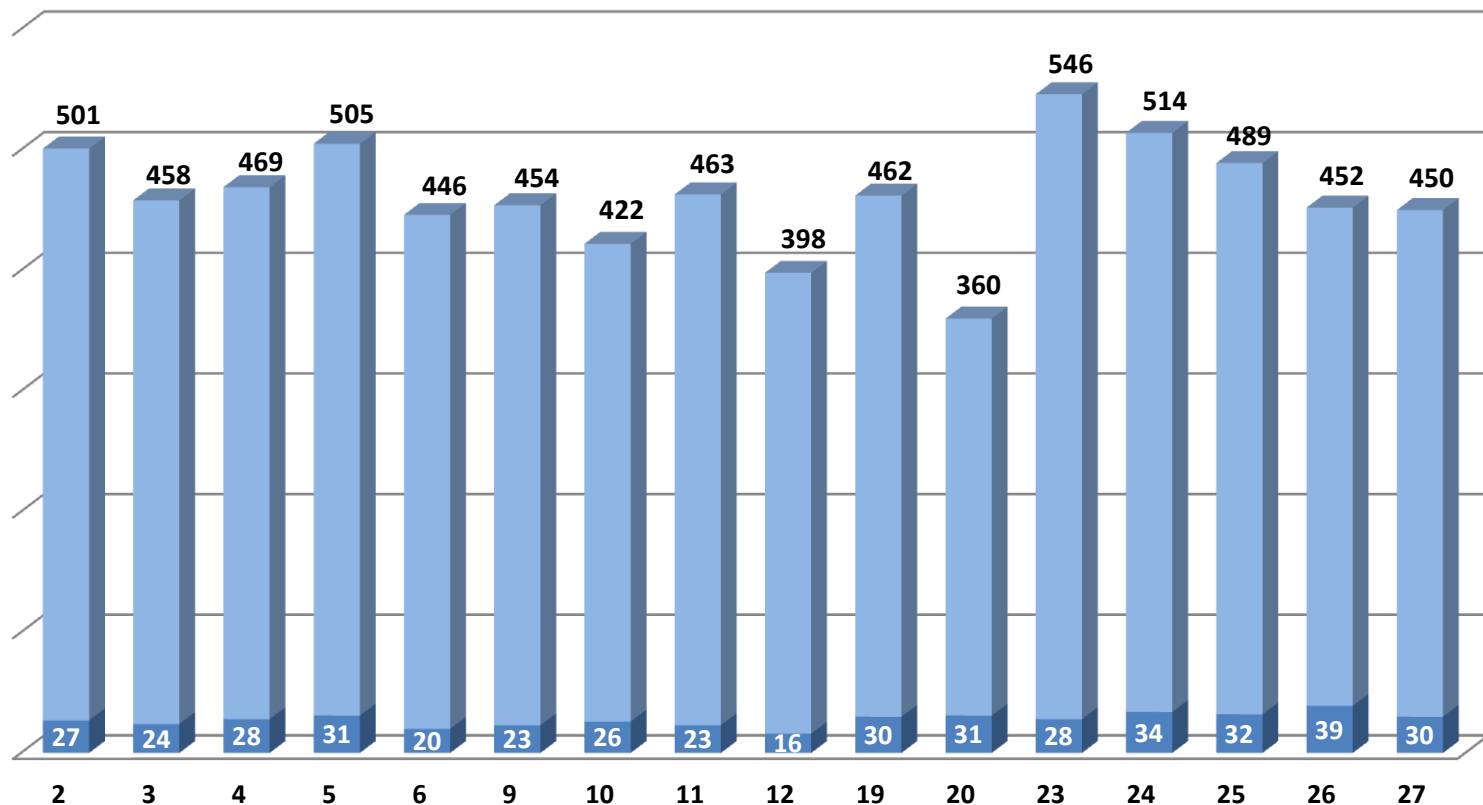
Total: **1.938**
Média Diária: **69**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em fevereiro de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de atendimentos: **7.389**

Média Diária: **462**

Dias Úteis: **16**

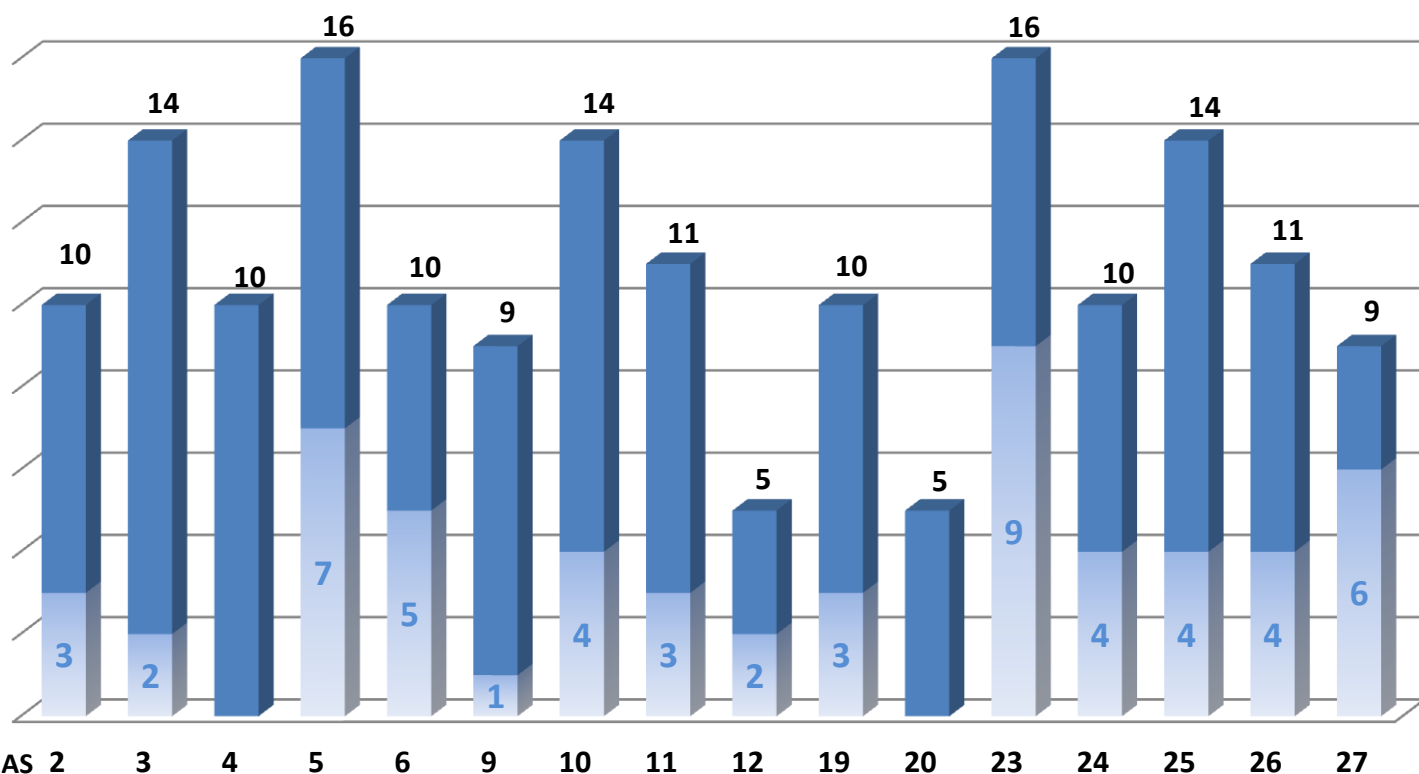
Total de Comunicações: **442**

Média Diária: **28**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em fevereiro de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **174**

Média Diária: **11**

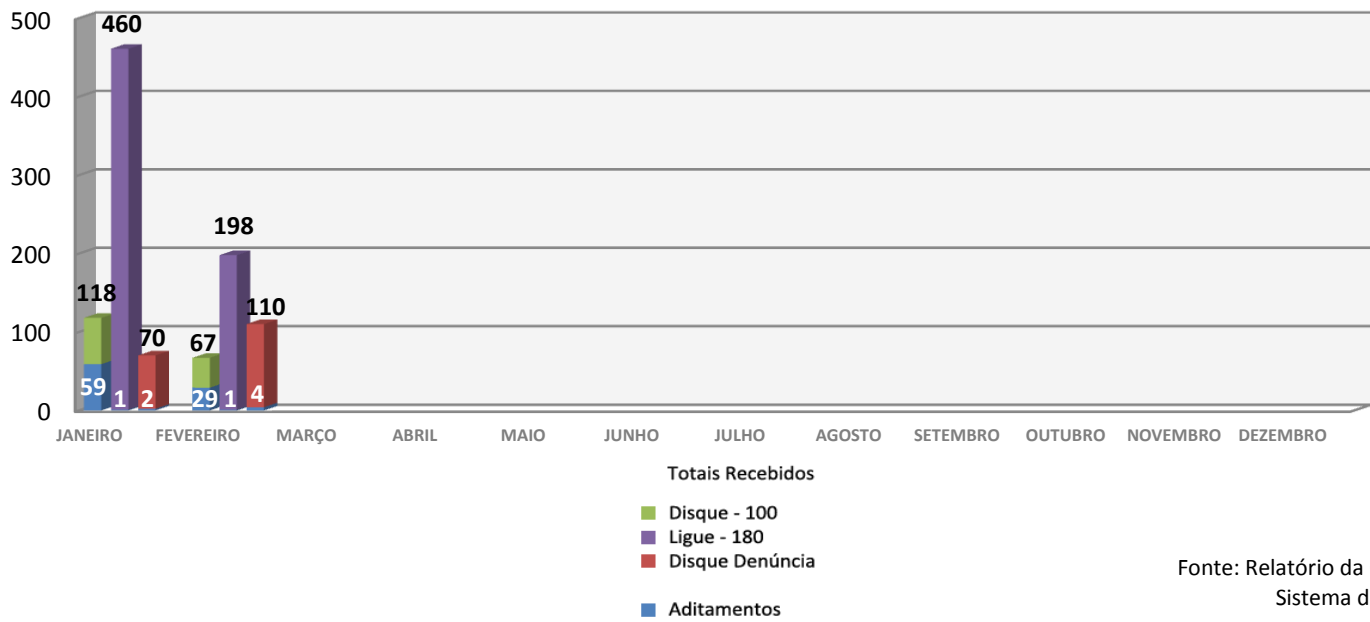
Dias Úteis: **16**

Total de Comunicações: **57**

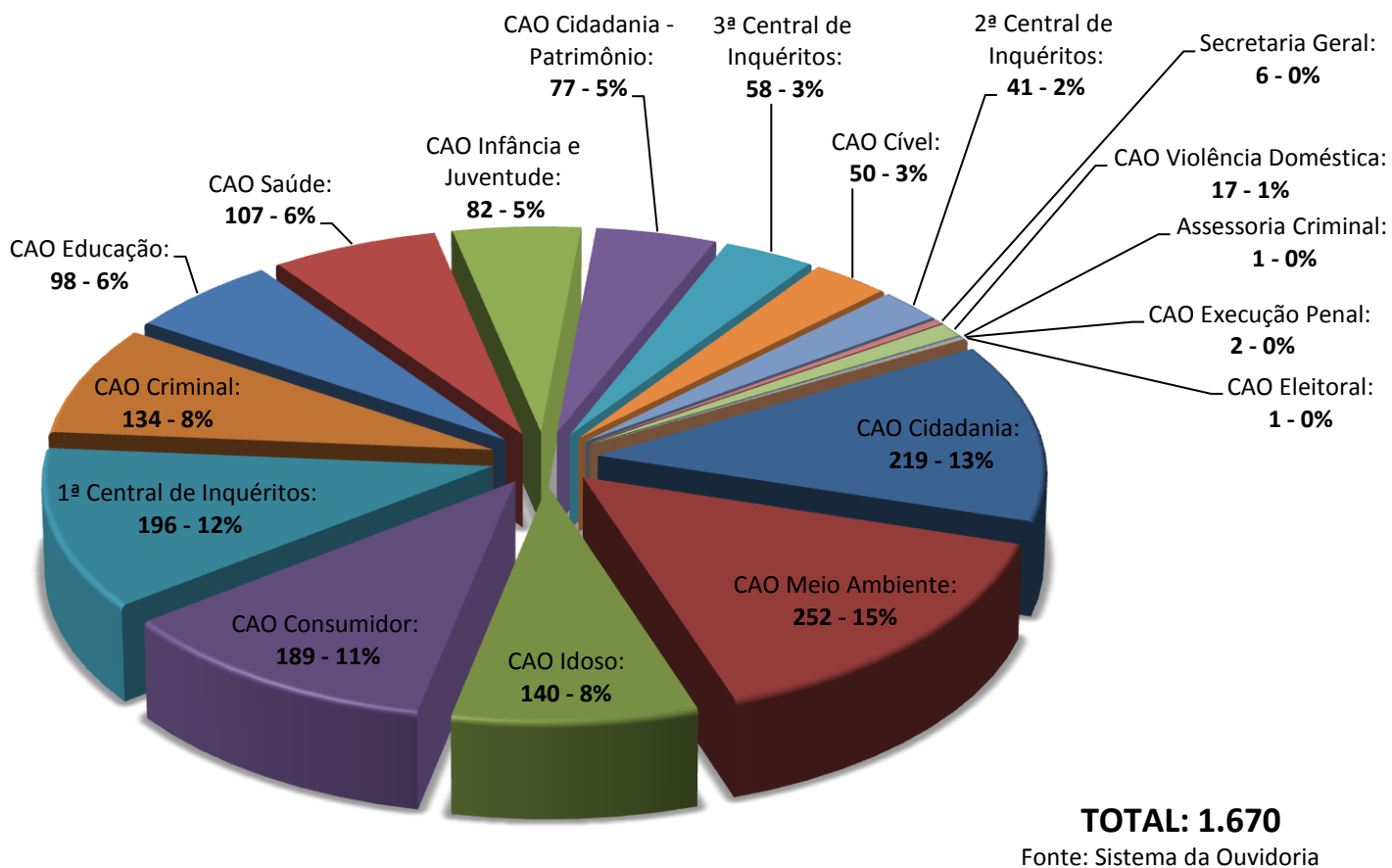
Média Diária: **4**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

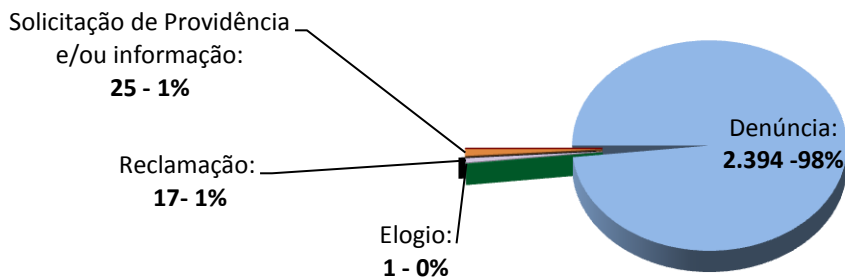
Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue -180 e Disque Denúncia até fevereiro de 2015



Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em fevereiro de 2015



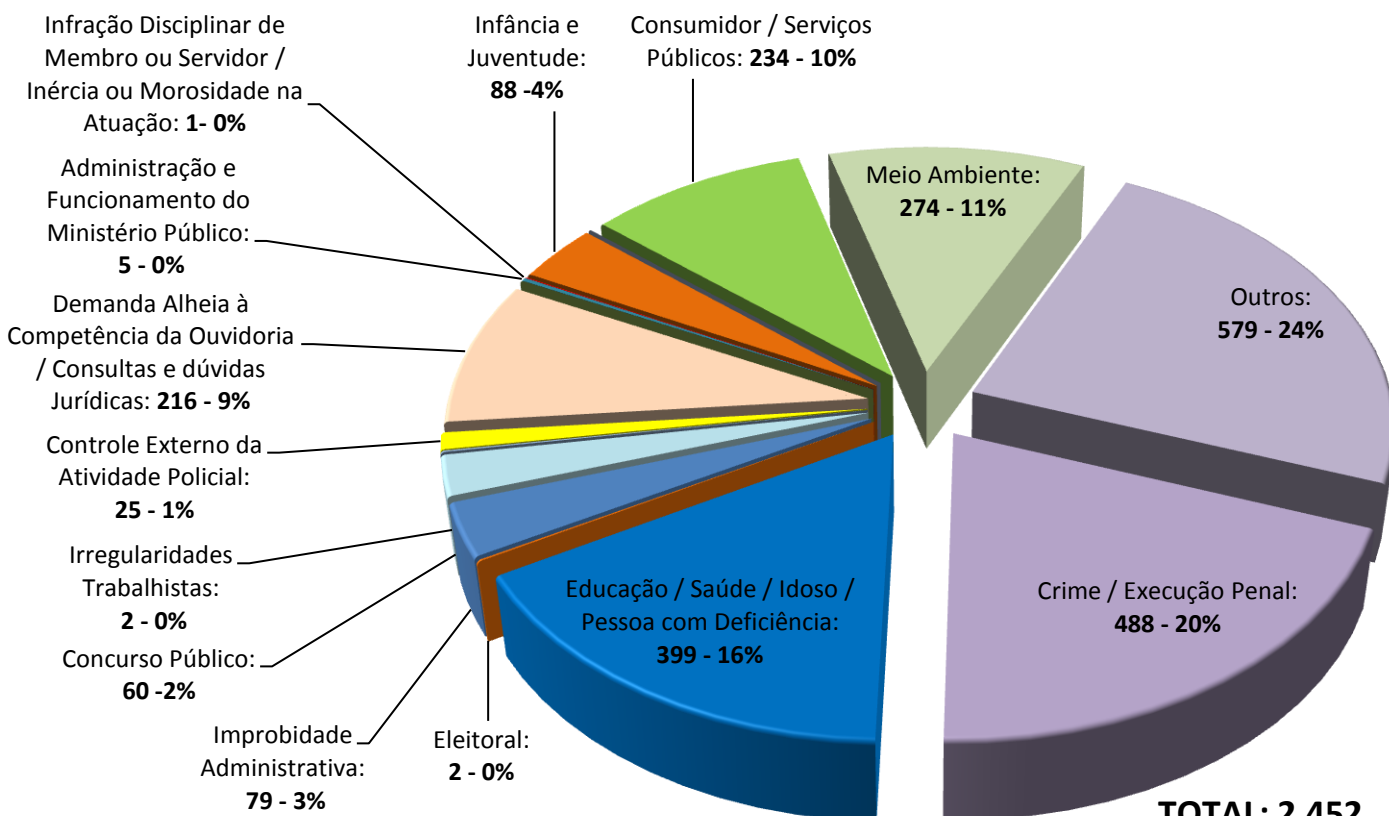
■ Estatística de comunicações por classes em fevereiro de 2015



TOTAL: 2.437

Fonte: Sistema da Ouvidoria

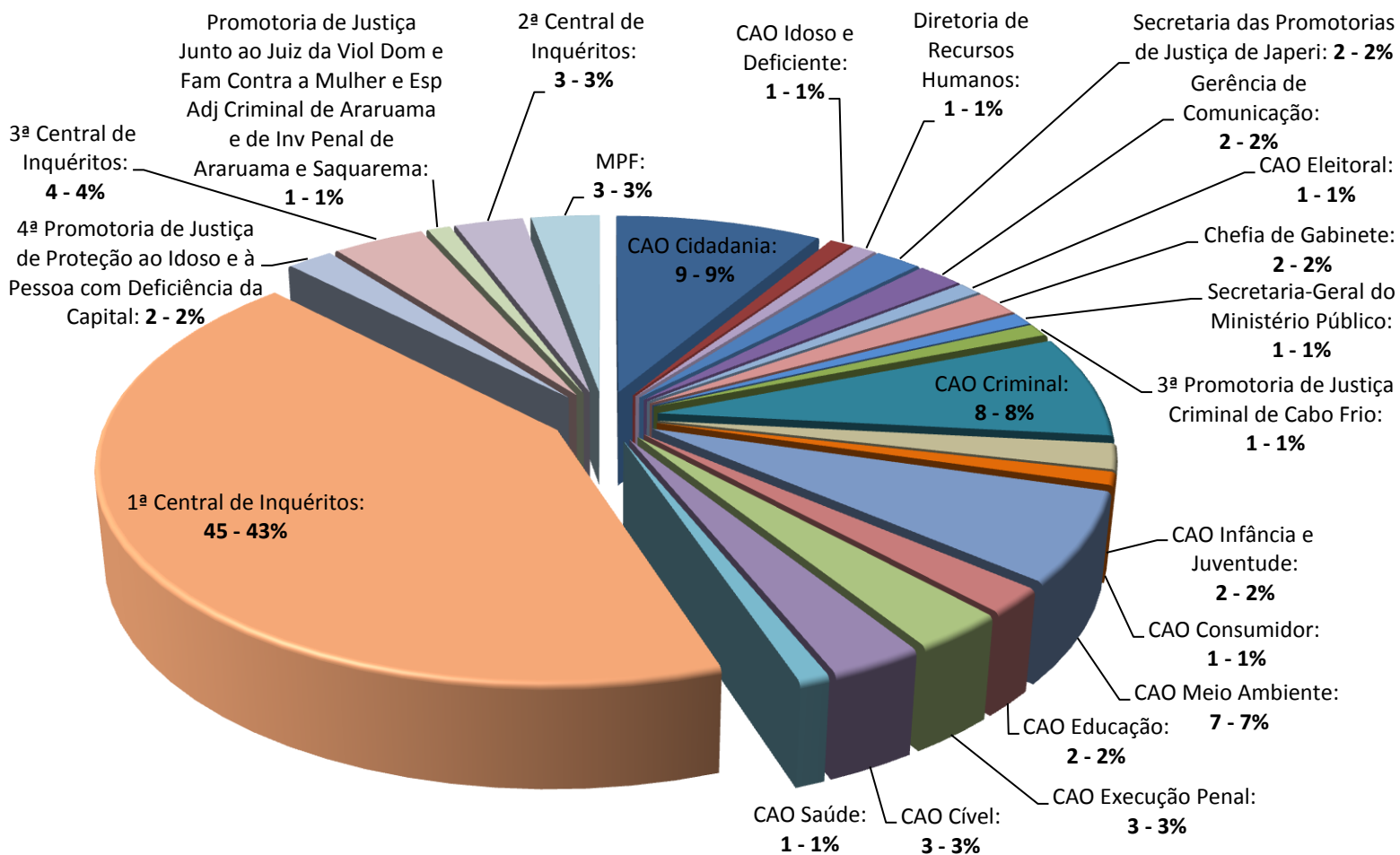
■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em fevereiro de 2015



TOTAL: 2.452

Fonte: Sistema da Ouvidoria

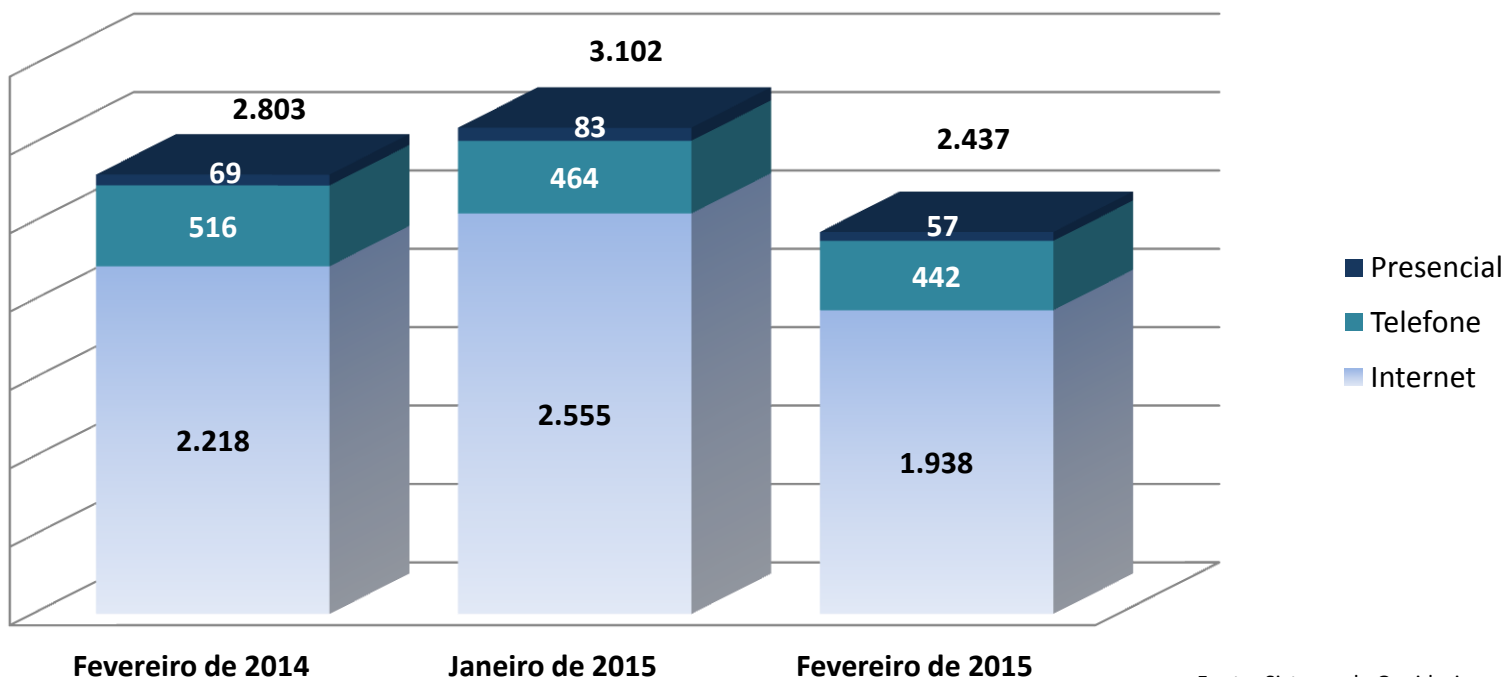
■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em fevereiro de 2015



TOTAL: 105

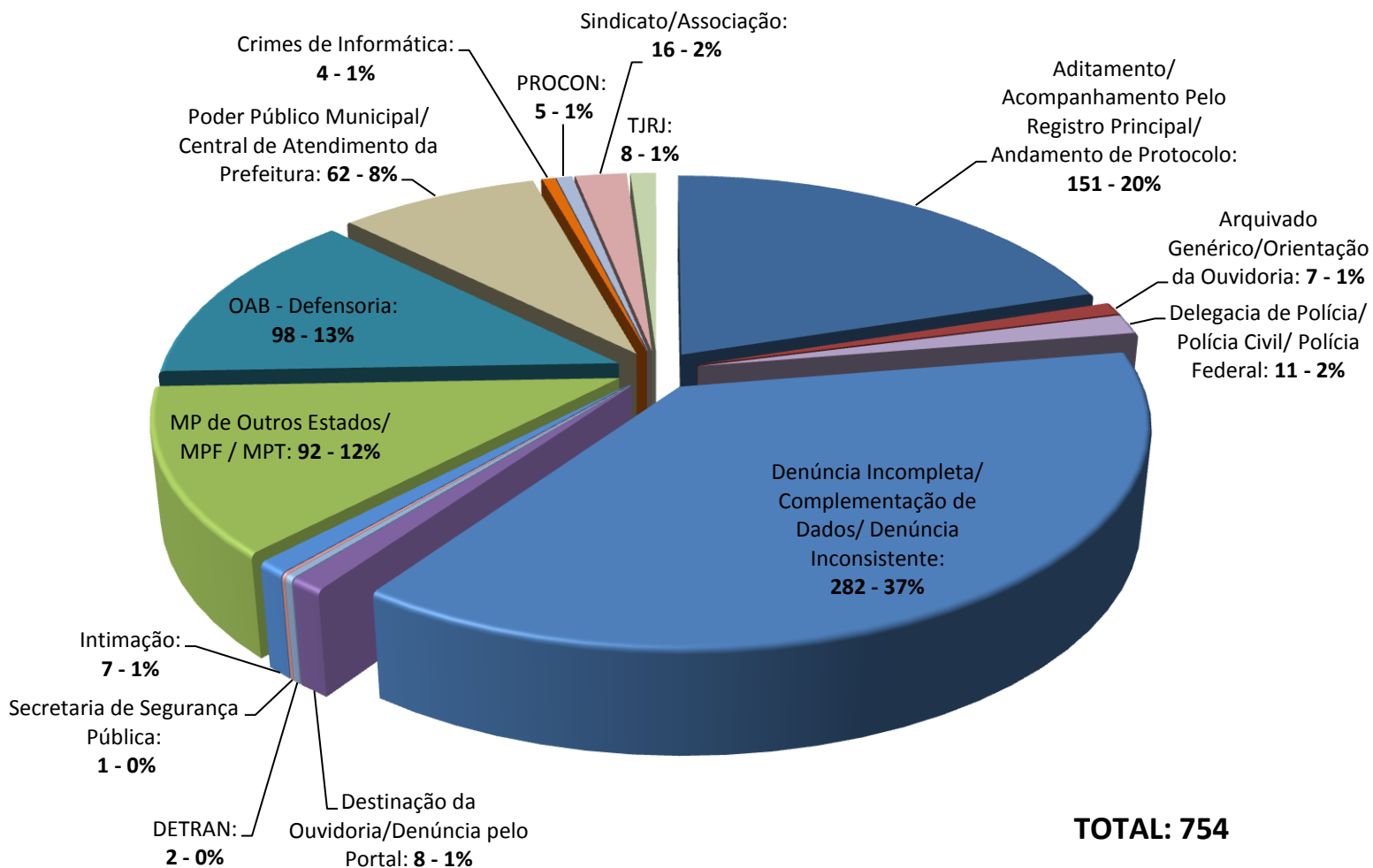
Fonte: Relatório da Ouvidoria

■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2014



Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações arquivadas de plano no mês de fevereiro de 2015



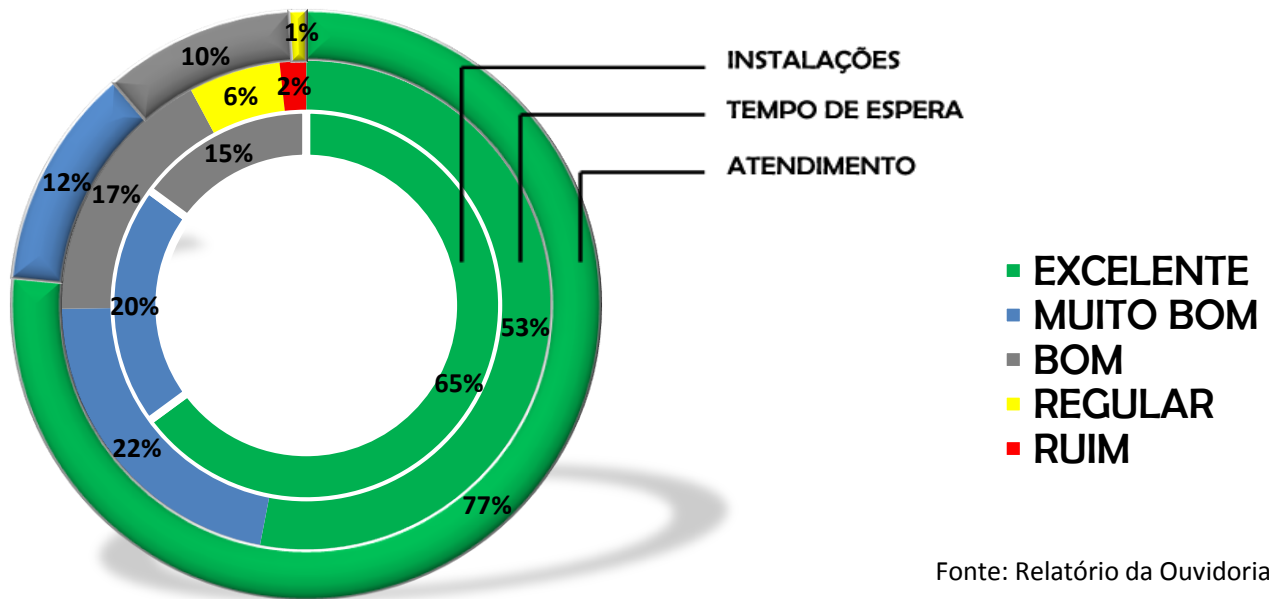
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em fevereiro de 2015

Em um universo de 174 atendimentos, 122 (70%) responderam e 52 (30%) não responderam a pesquisa

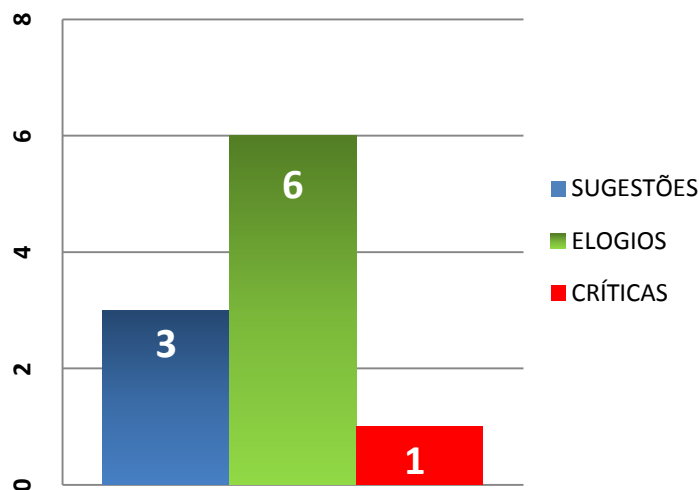
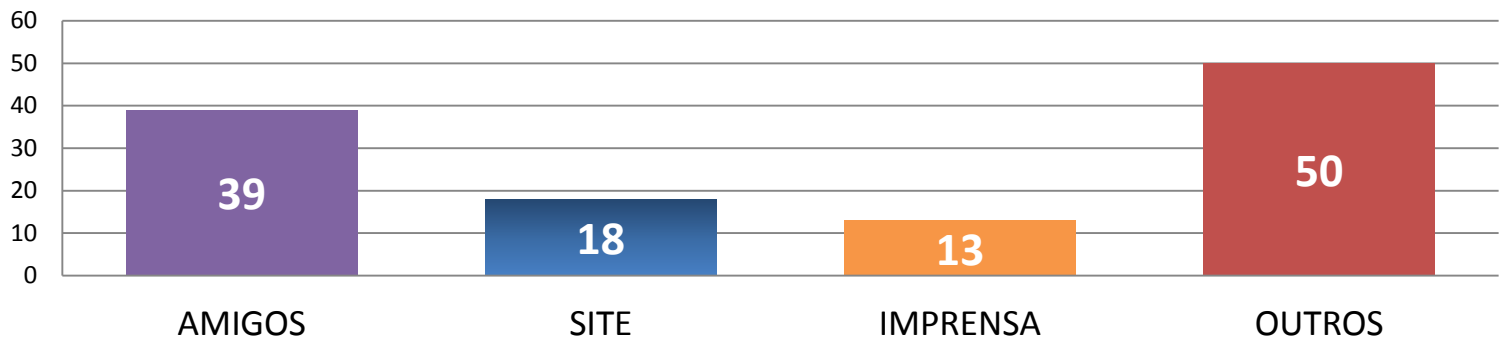
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	74
MUITO BOM	23
BOM	17
REGULAR	0
RUIM	0

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	61
MUITO BOM	25
BOM	20
REGULAR	7
RUIM	2

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	88
MUITO BOM	14
BOM	12
REGULAR	1
RUIM	0



COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Dos 122 atendidos, 10 apresentaram sugestões, elogios e críticas.