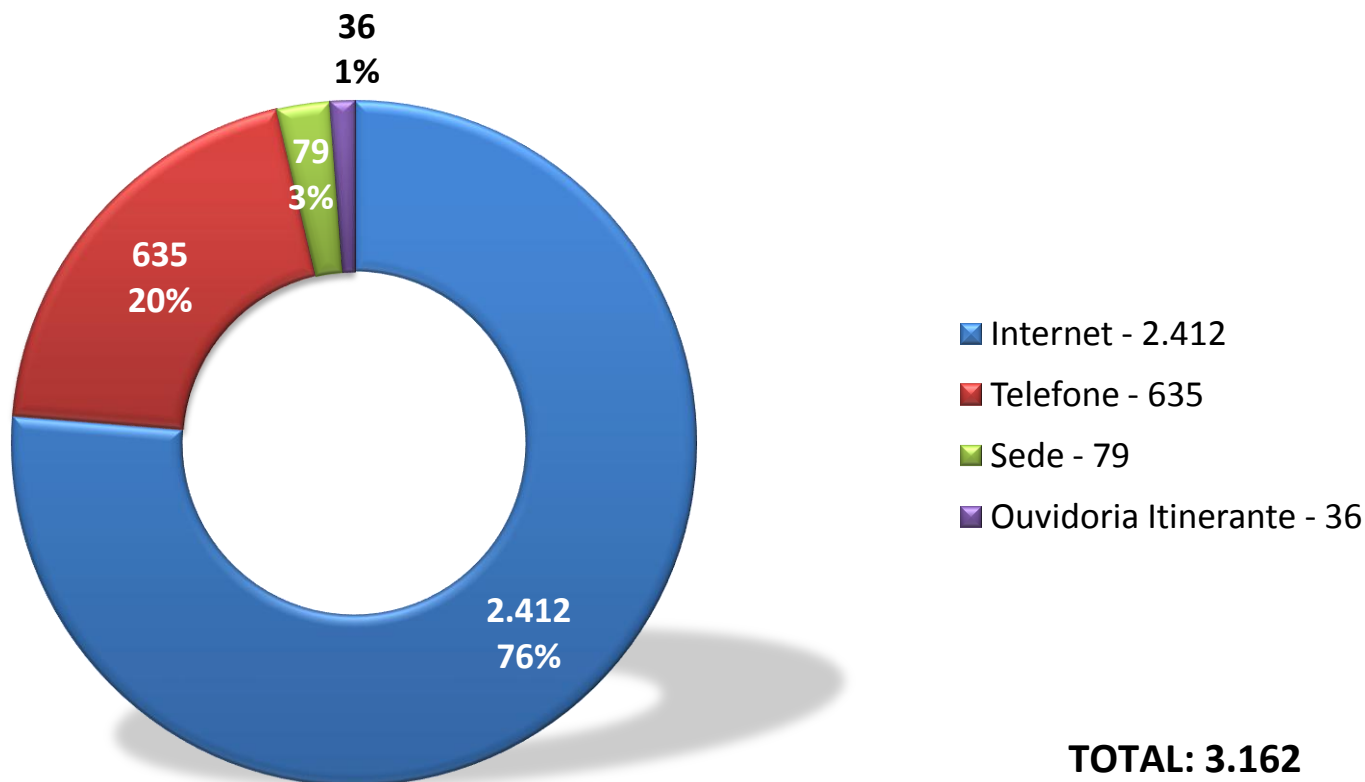


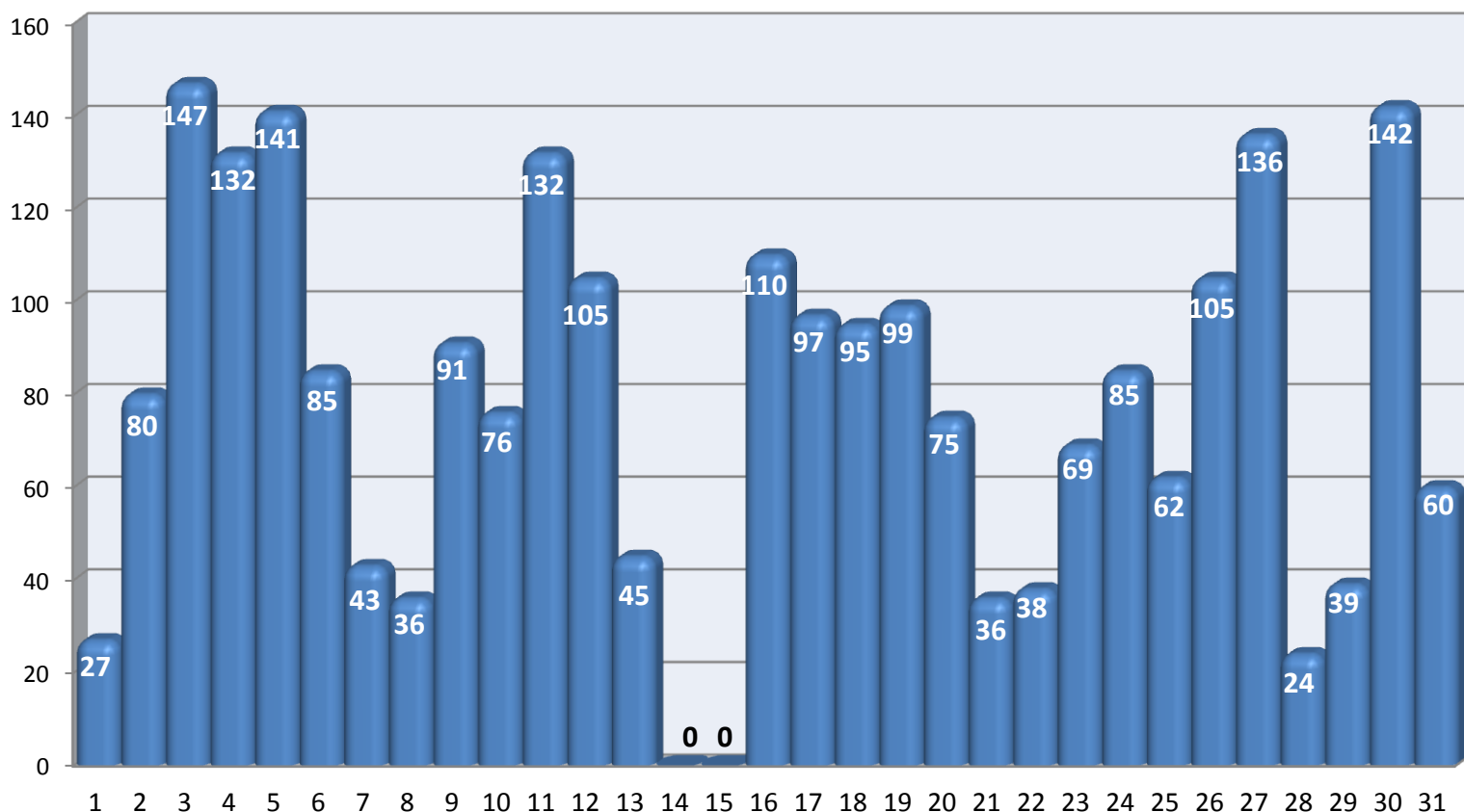
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em março de 2015



**TOTAL: 3.162**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



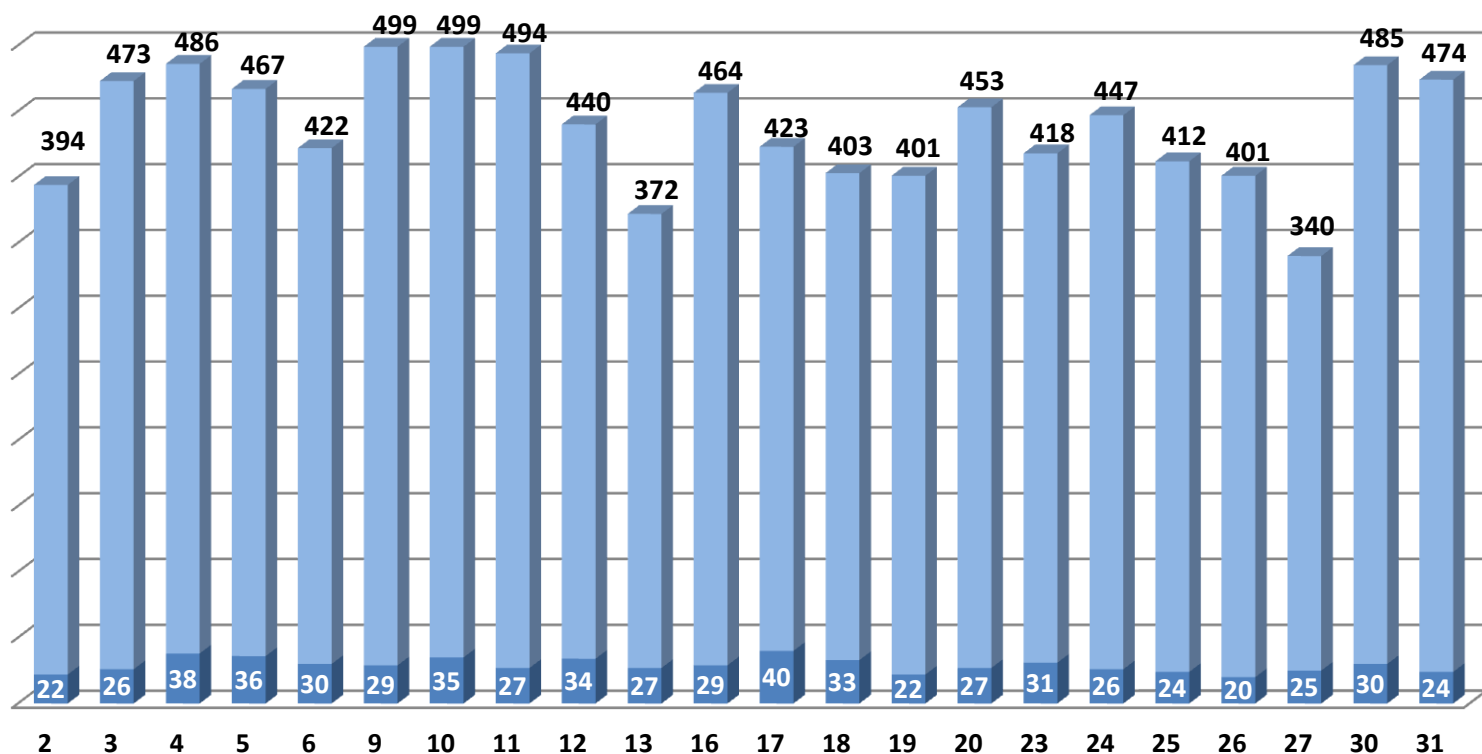
Total: **2.412**  
Média Diária: **78**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em março de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: 9.667

Média Diária: 439

Dias Úteis: 22

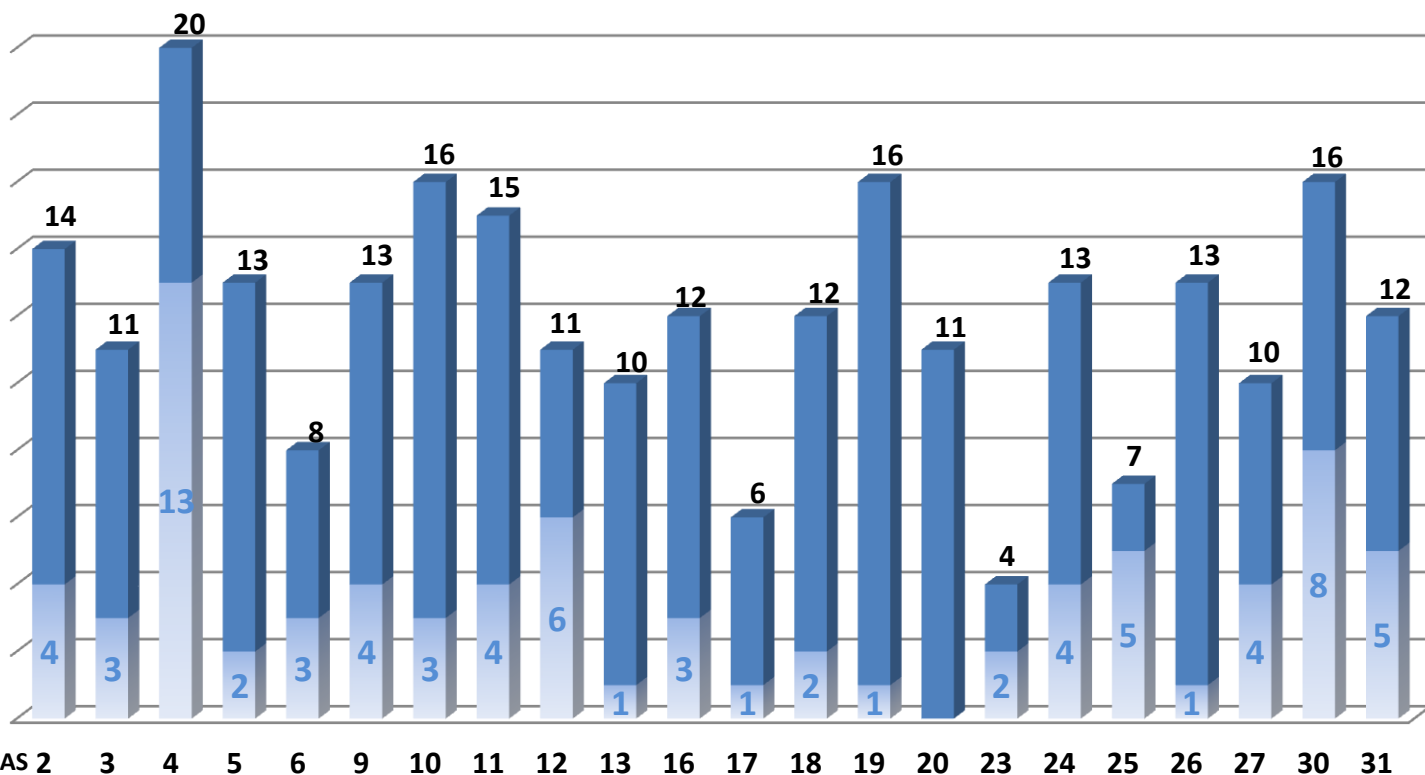
Total de Comunicações: 635

Média Diária: 29

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

## ■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em março de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: 263

Média Diária: 12

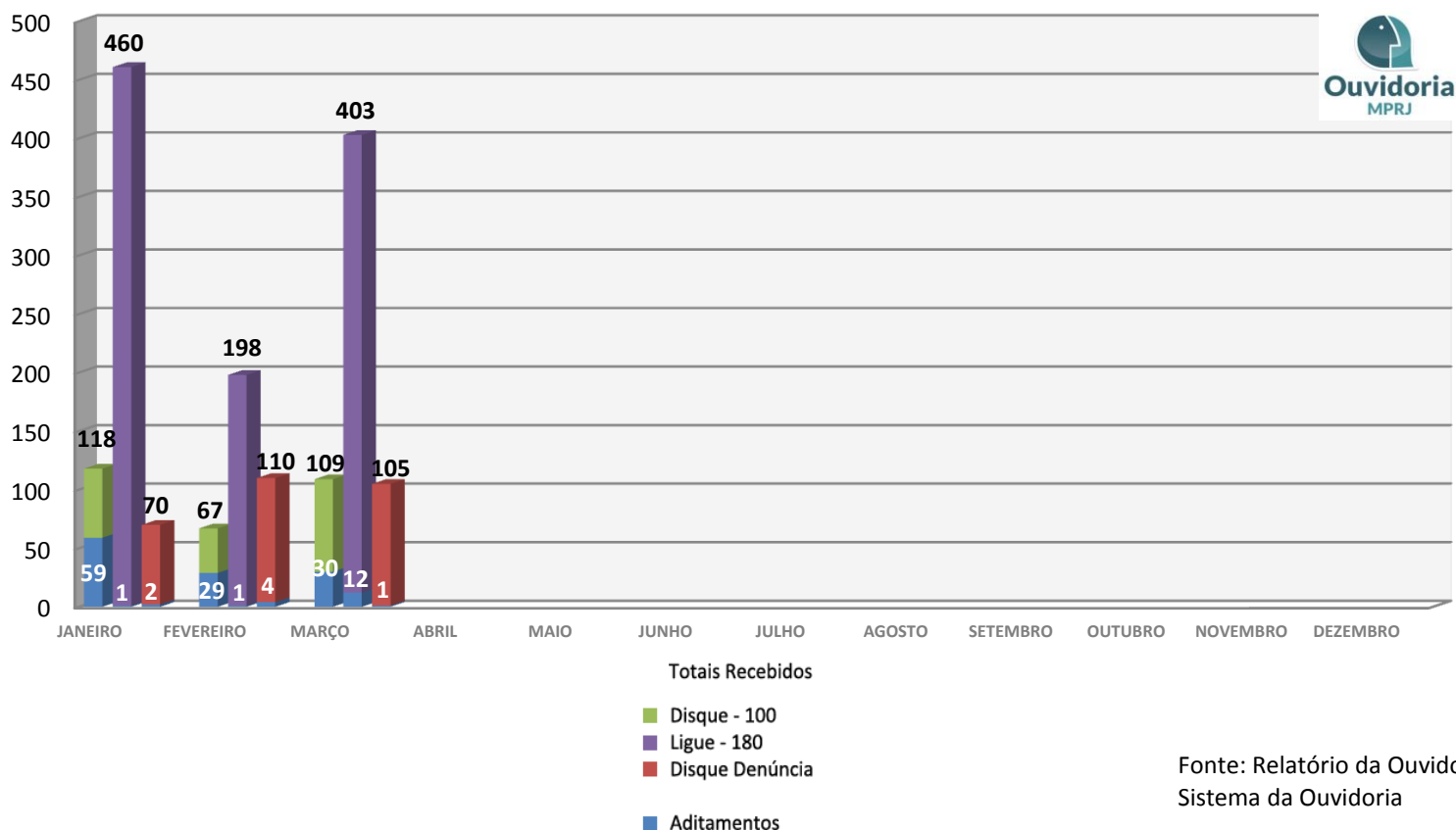
Dias Úteis: 22

Total de Comunicações: 79

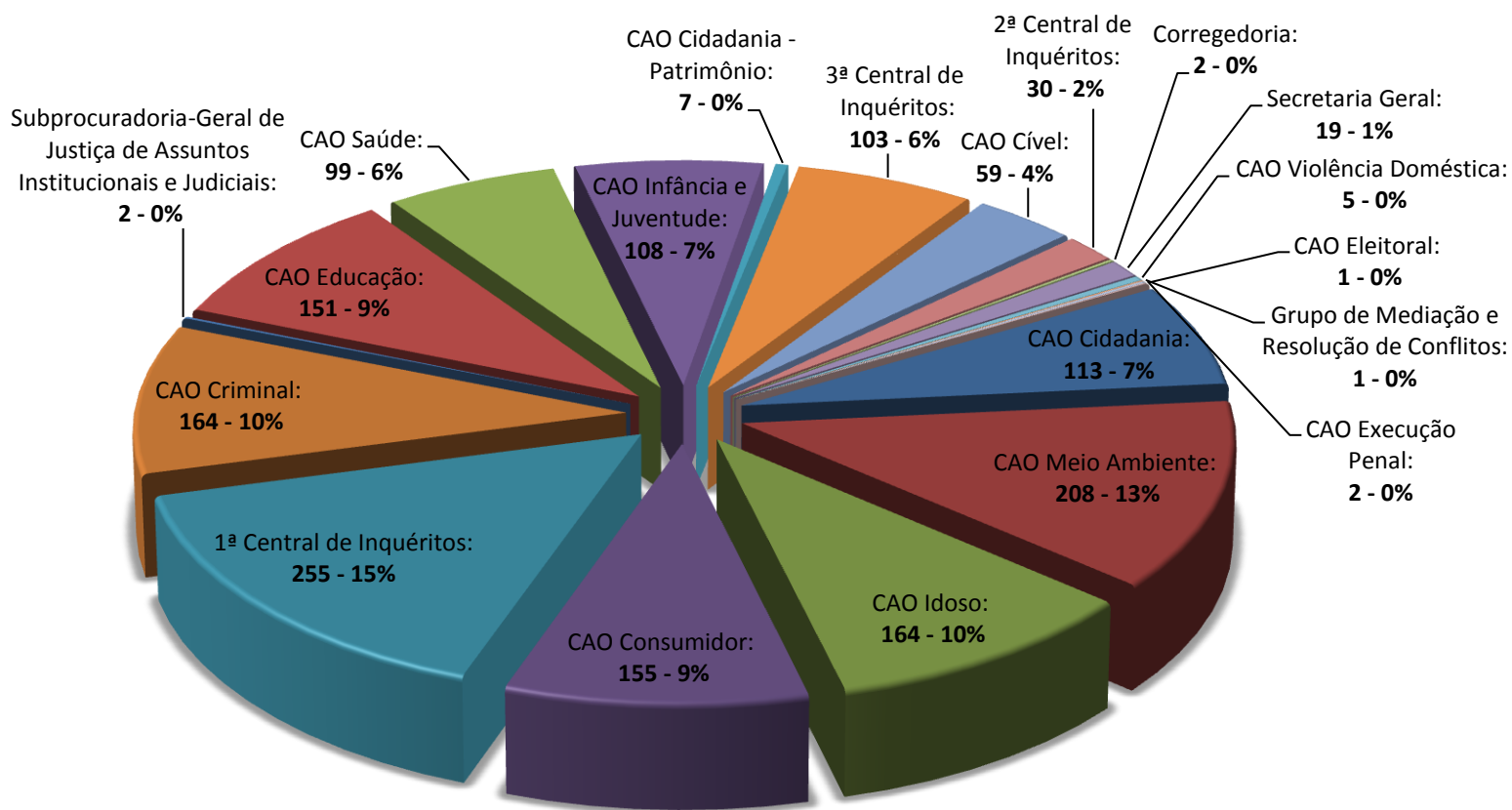
Média Diária: 4

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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



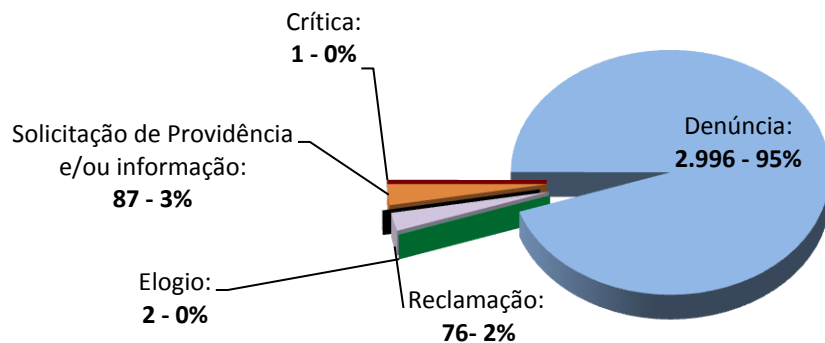
## Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em março de 2015



**TOTAL: 1.648**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

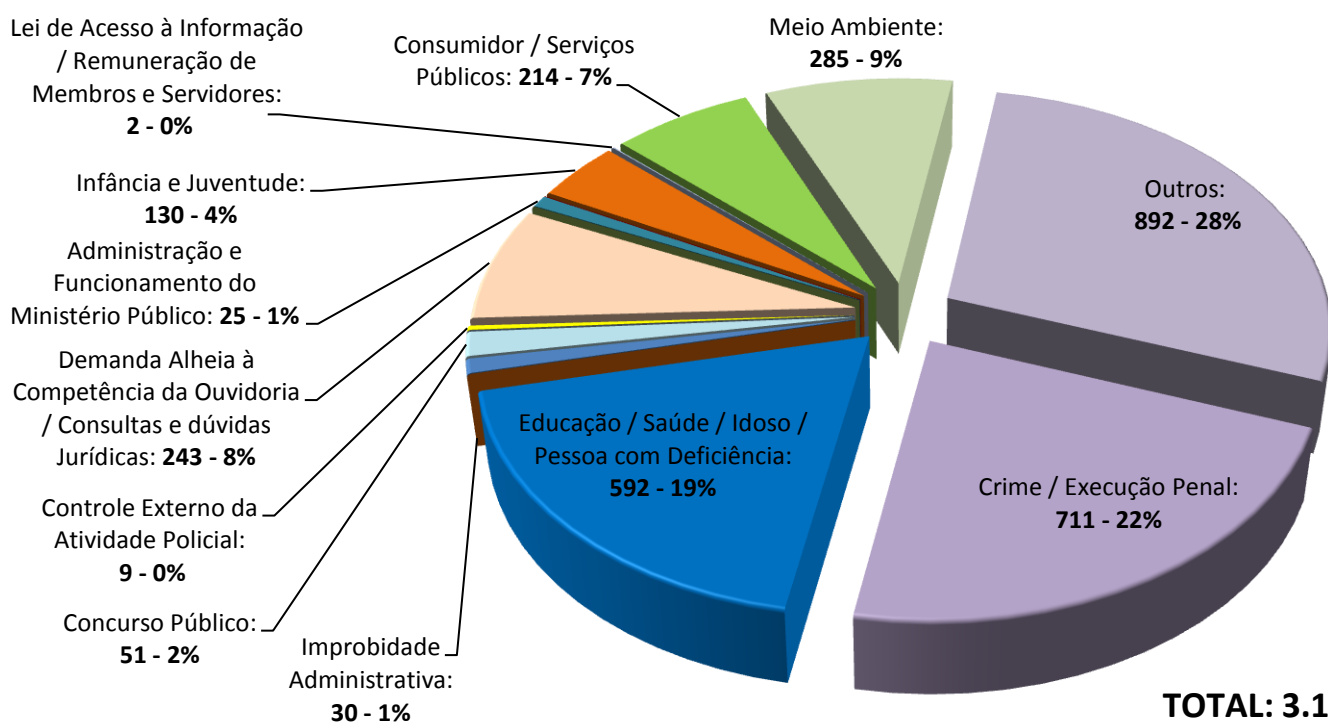
## ■ Estatística de comunicações por classes em março de 2015



**TOTAL: 3.162**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

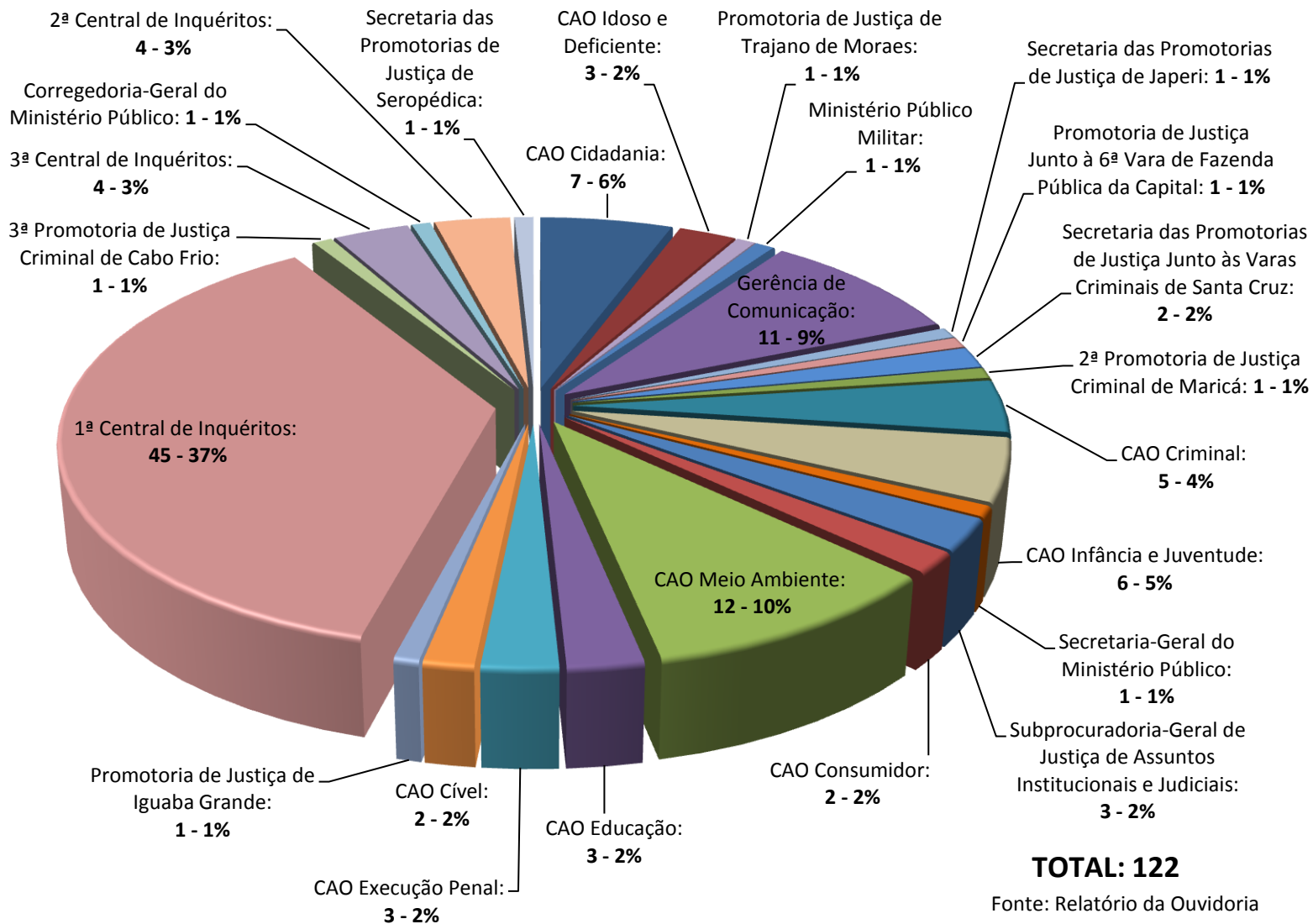
## ■ Estatística de comunicações por assuntos (CNMP) em março de 2015



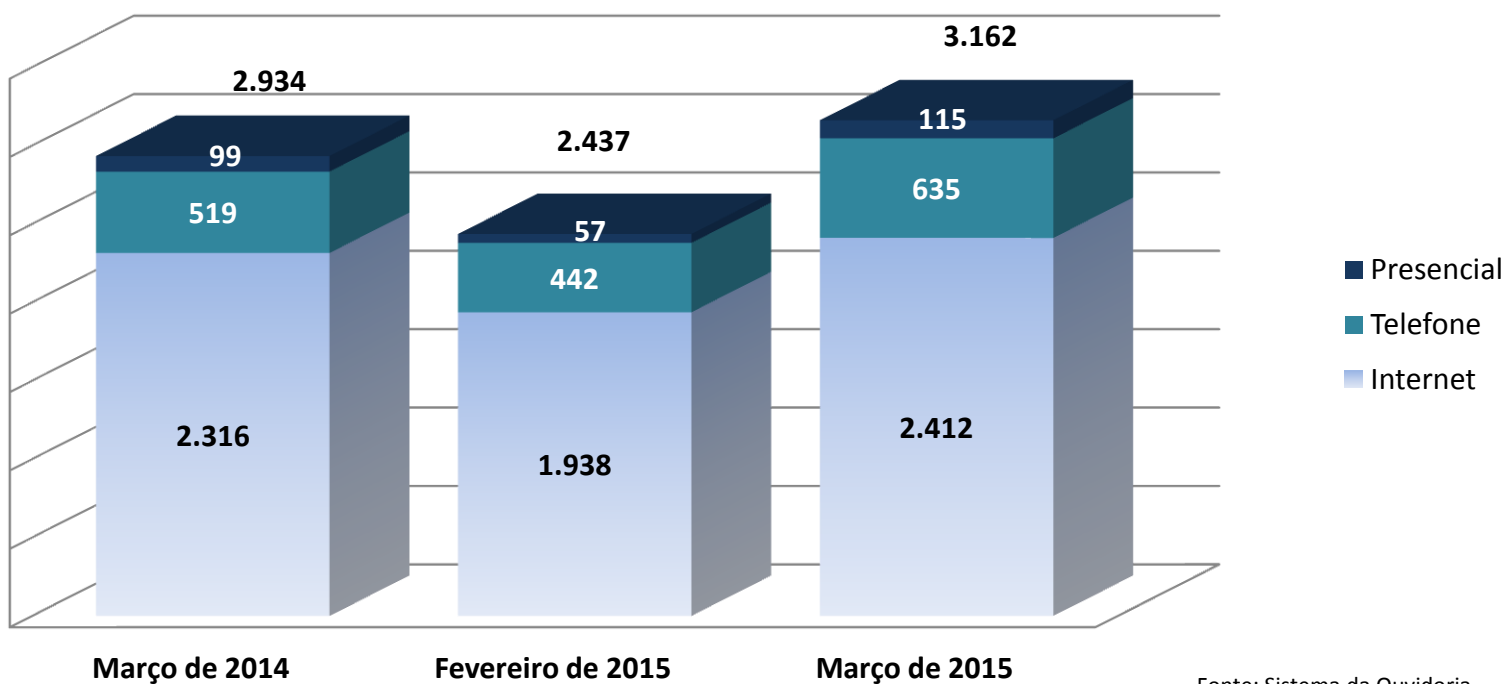
**TOTAL: 3.184**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em março de 2015



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



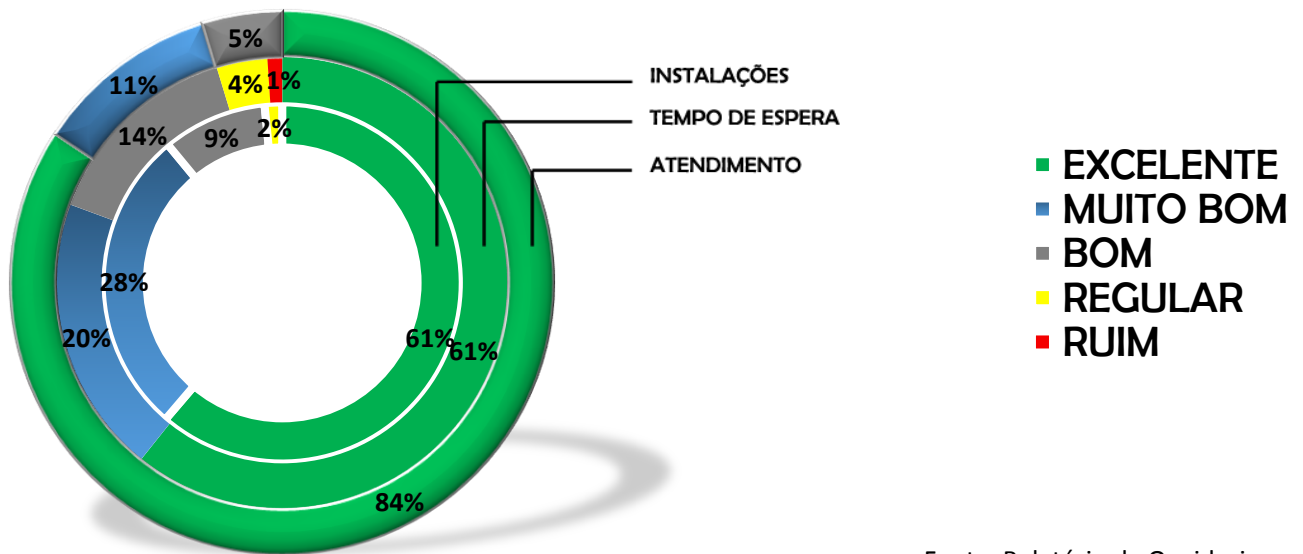
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em março de 2015

Em um universo de 263 atendimentos, 191 (73%) responderam e 72 (27%) não responderam a pesquisa

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	116
MUITO BOM	38
BOM	28
REGULAR	7
RUIM	2

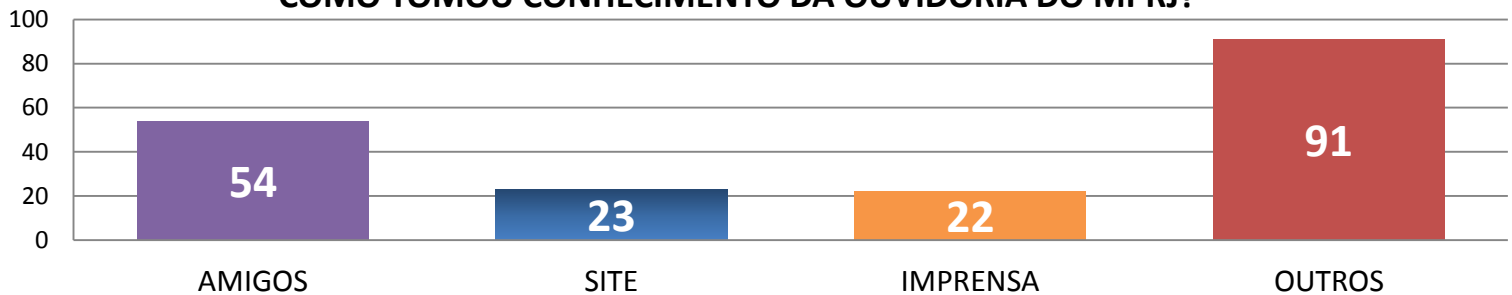
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	117
MUITO BOM	53
BOM	18
REGULAR	3
RUIM	0

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	161
MUITO BOM	21
BOM	9
REGULAR	0
RUIM	0

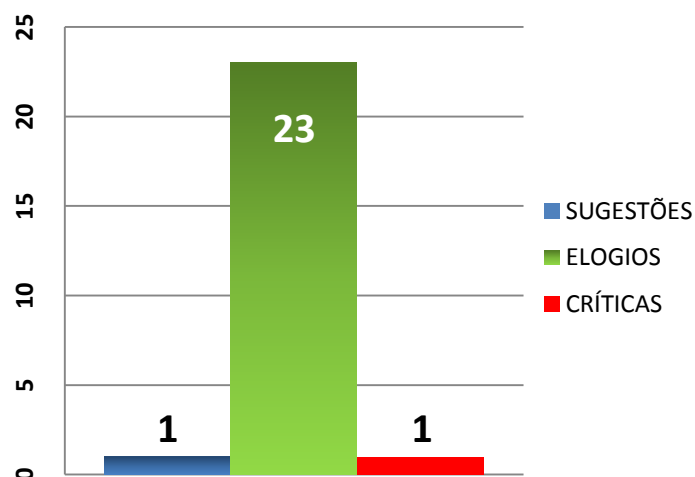


Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Dos 191 atendidos, 25 apresentaram sugestões, elogios e críticas.