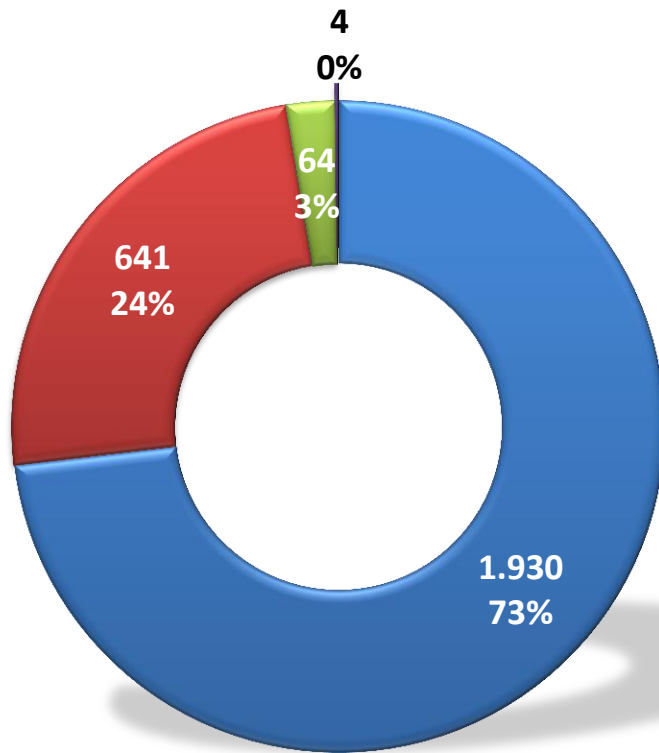


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em novembro de 2015

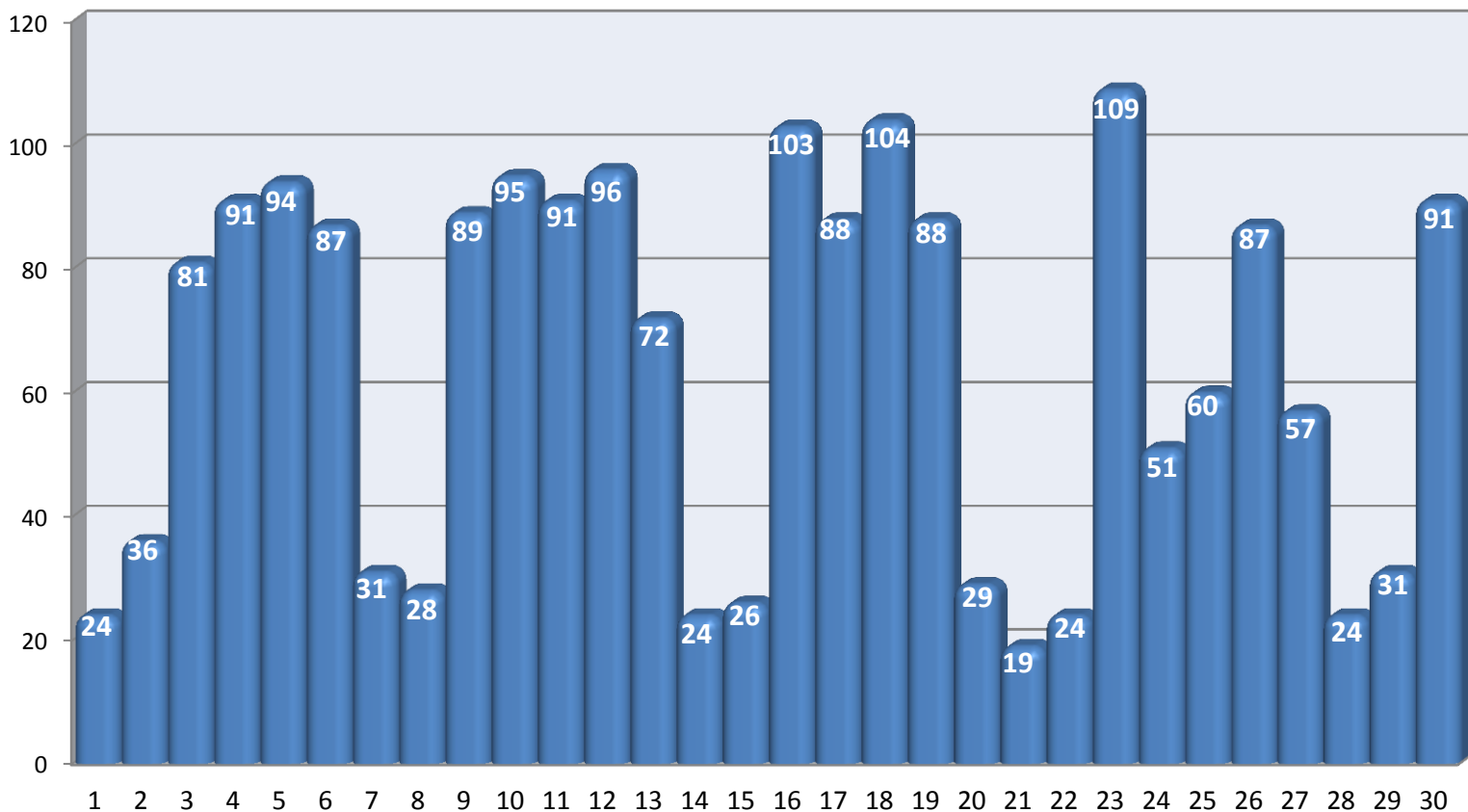


- Internet - 1.930
- Telefone - 641
- Sede - 64
- Ouvidoria Itinerante - 4

**TOTAL: 2.639**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Total: **1.930**

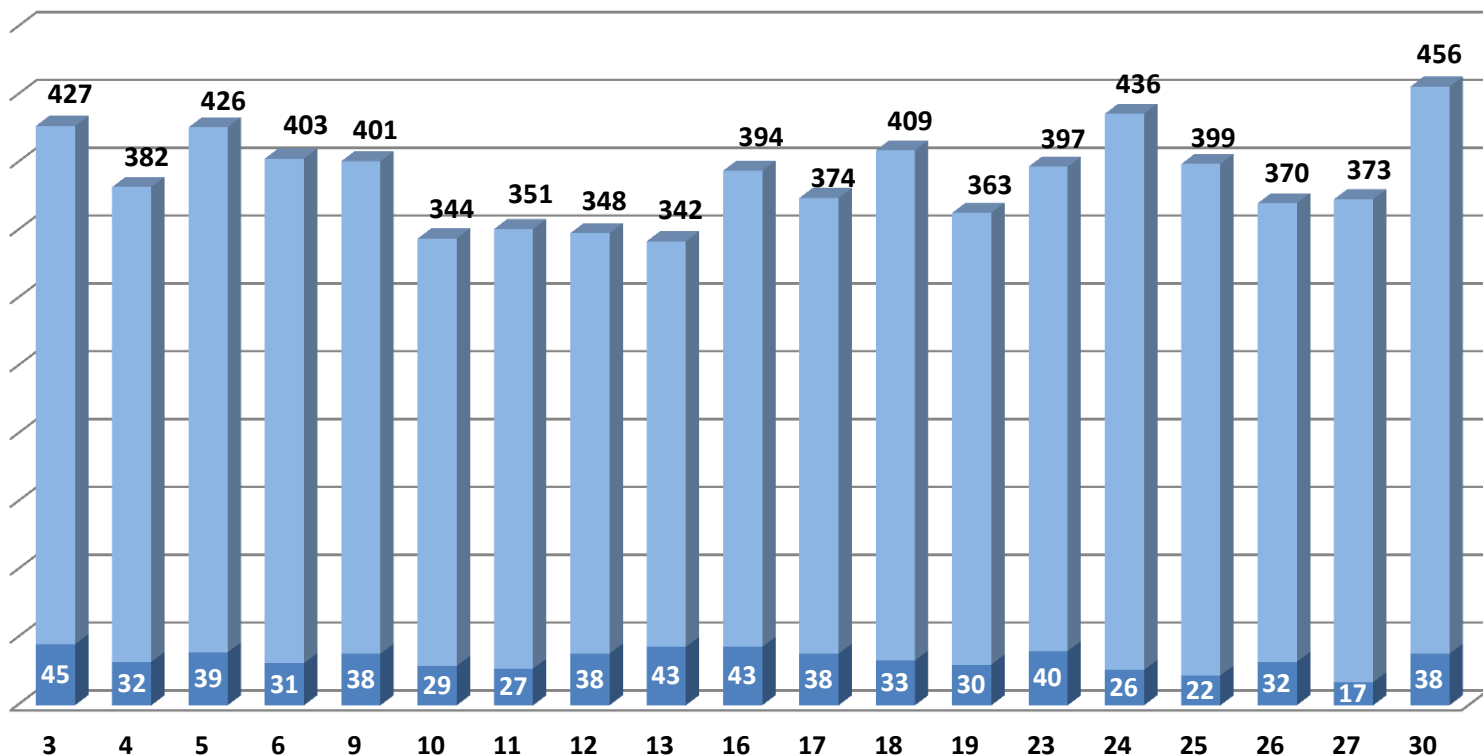
Média Diária: ≈ **64**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **7.395**

Média Diária: **~ 389**

Dias Úteis: **19**

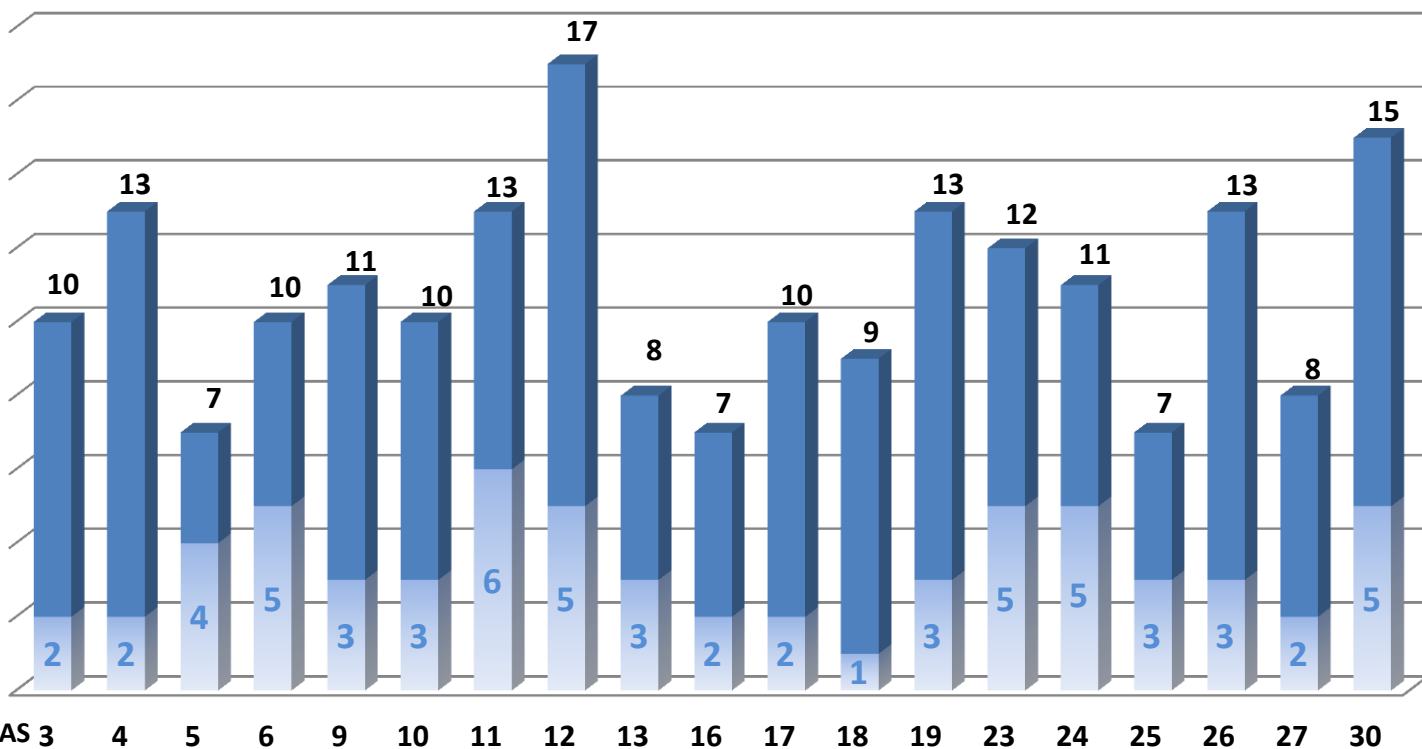
Total de Comunicações: **641**

Média Diária: **~ 34**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA    ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **204**

Média Diária: **~ 11**

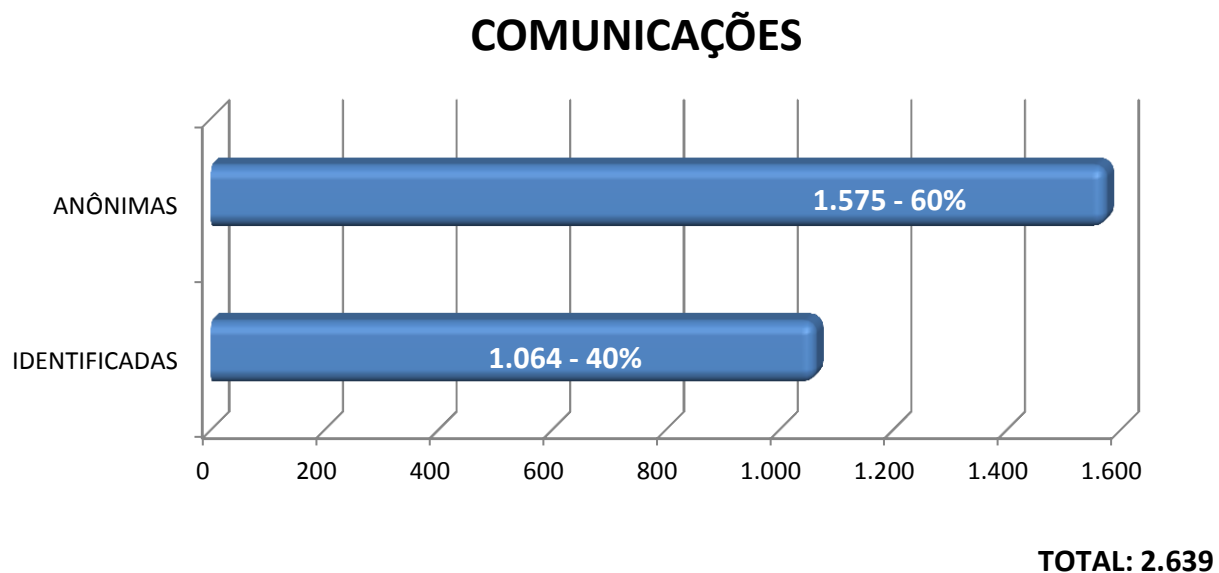
Dias Úteis: **19**

Total de Comunicações: **64**

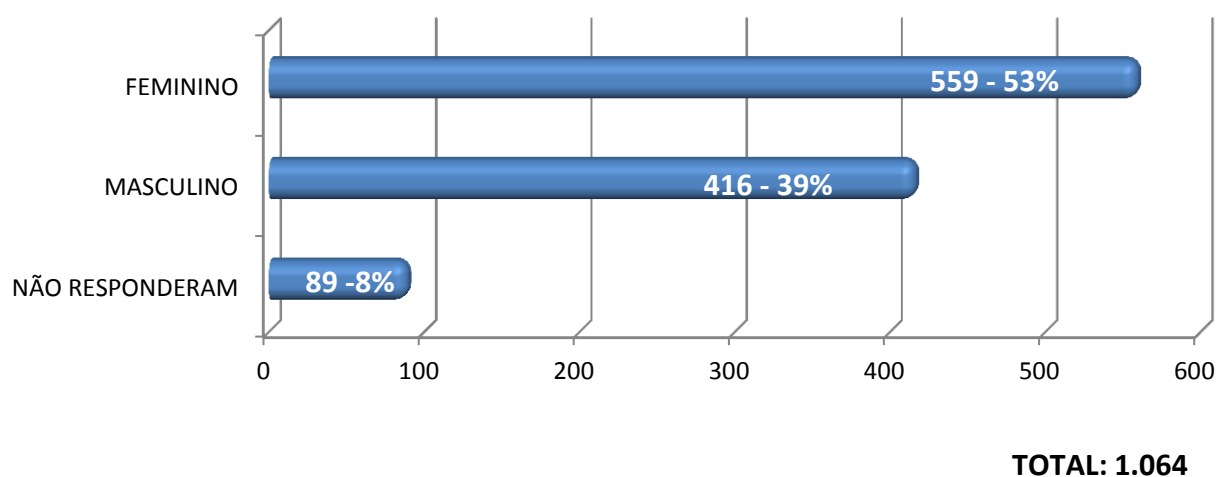
Média Diária: **~ 3**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

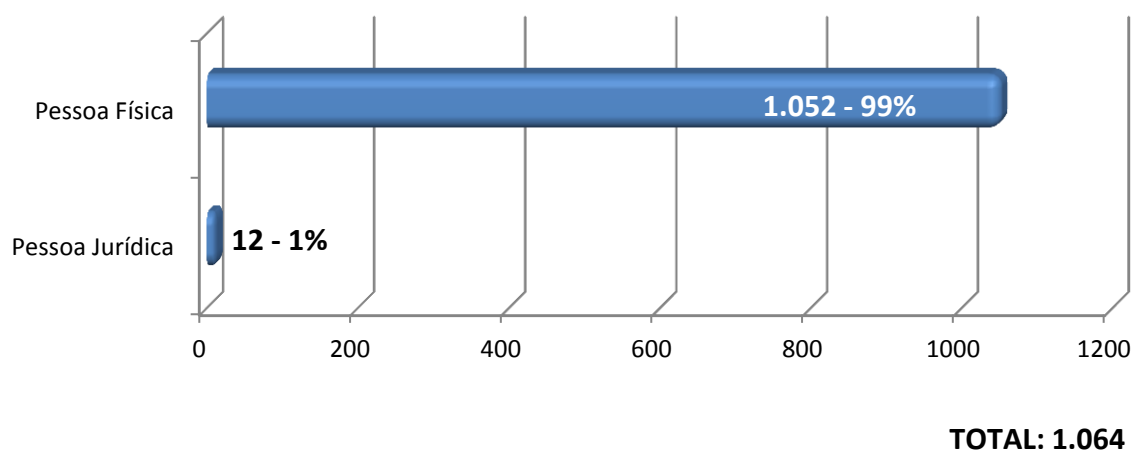
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de novembro de 2015**



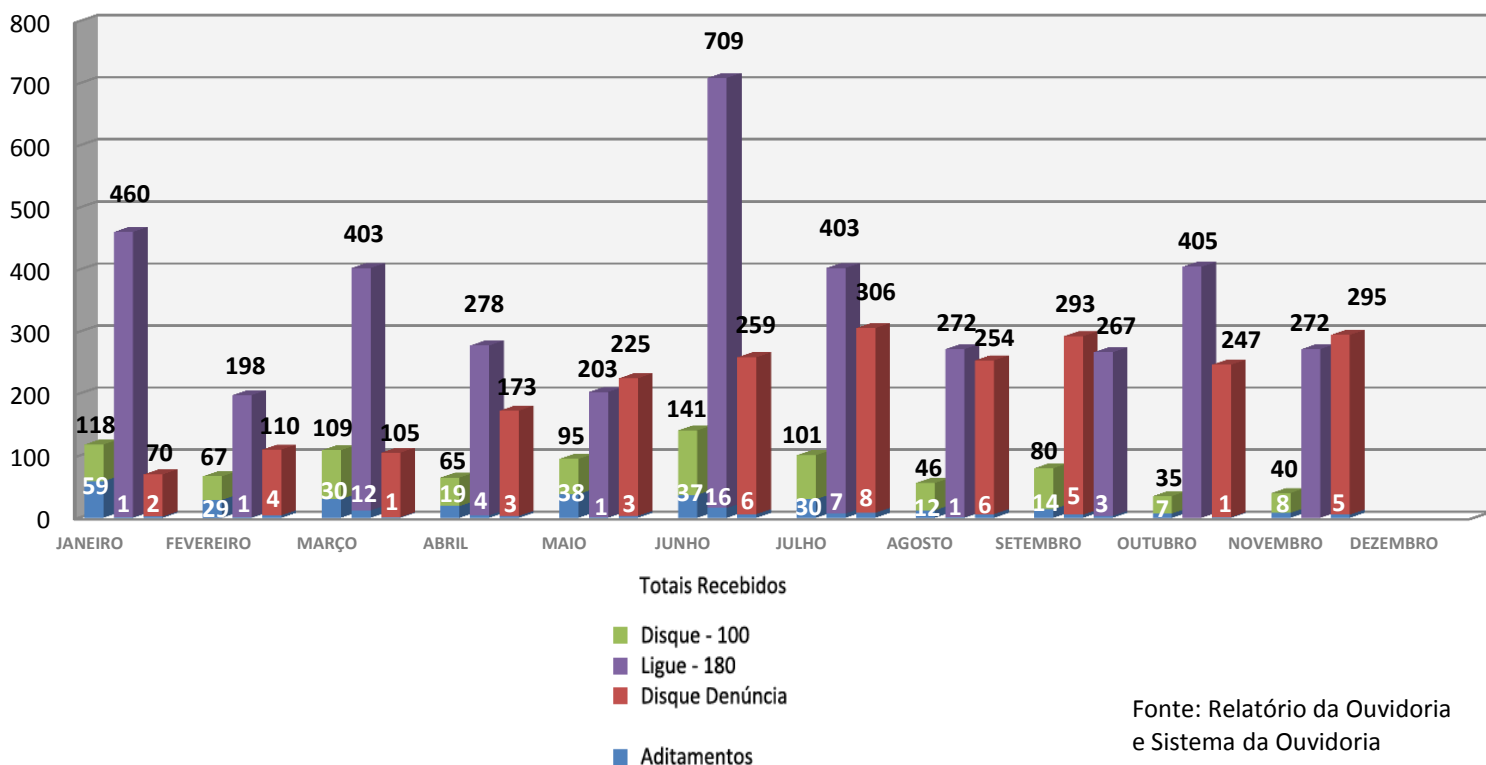
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de novembro de 2015**



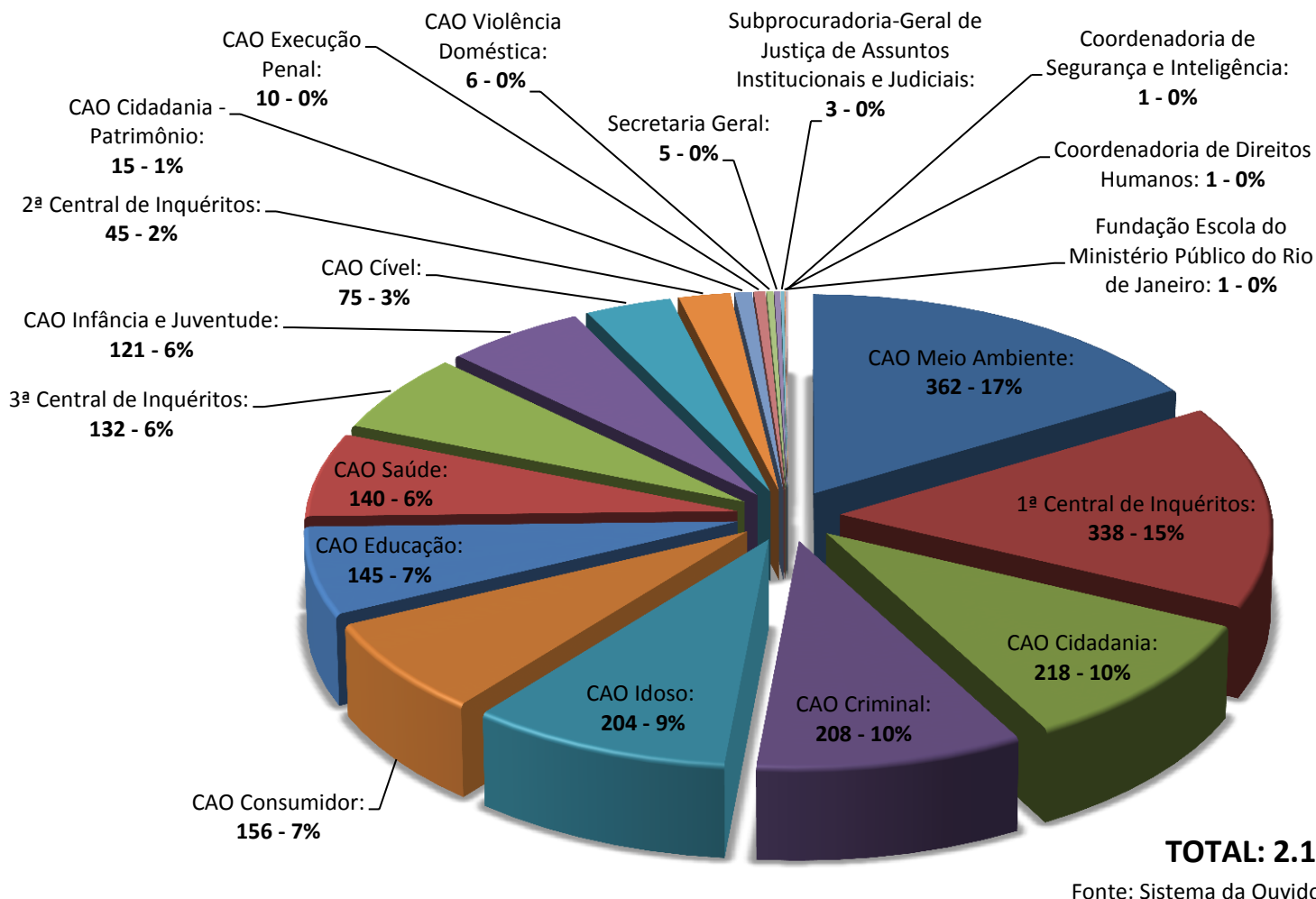
- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de novembro de 2015**



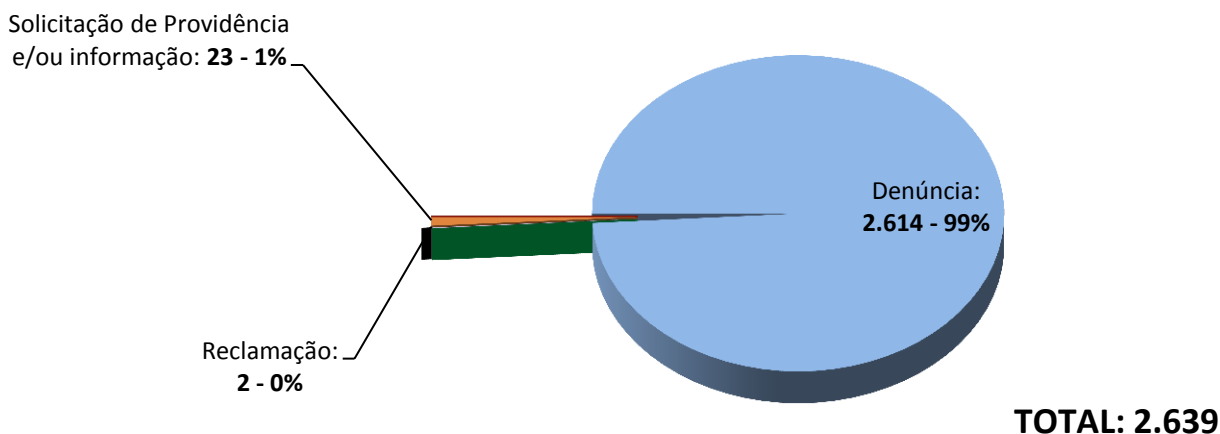
## Estatística de comunicações encaminhadas pelo Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia até novembro de 2015



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

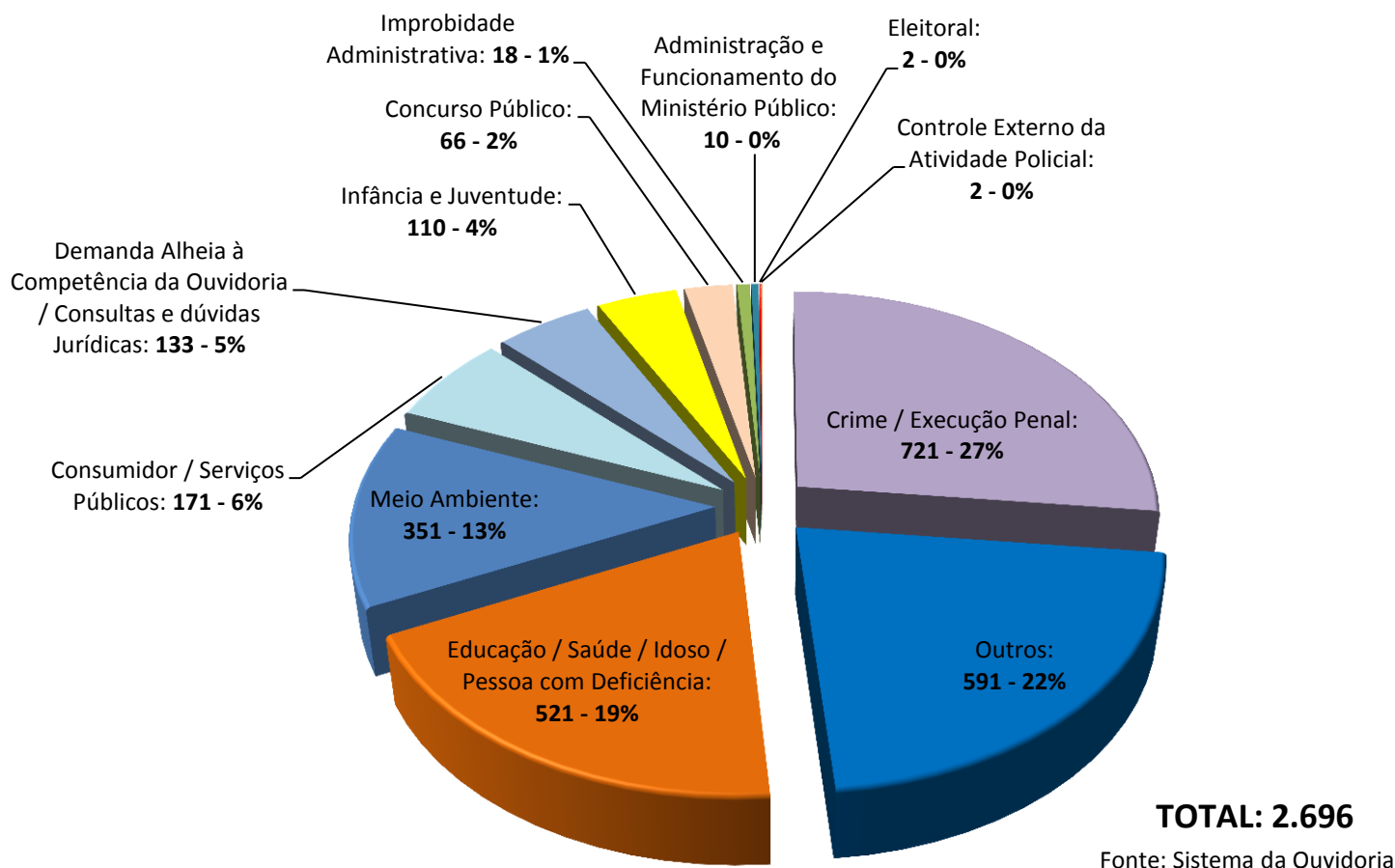


## ■ Estatística de comunicações por classes em novembro de 2015



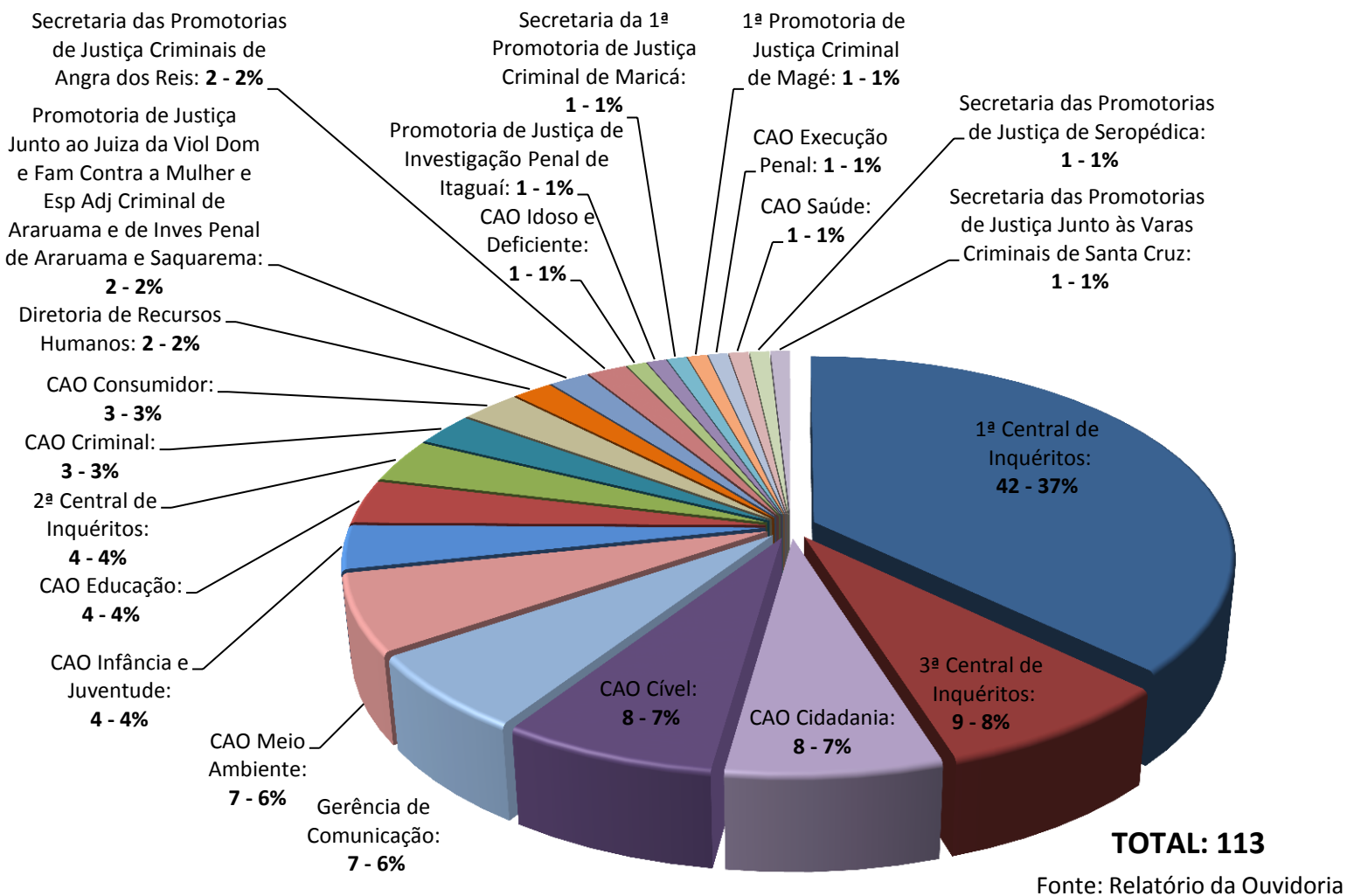
Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

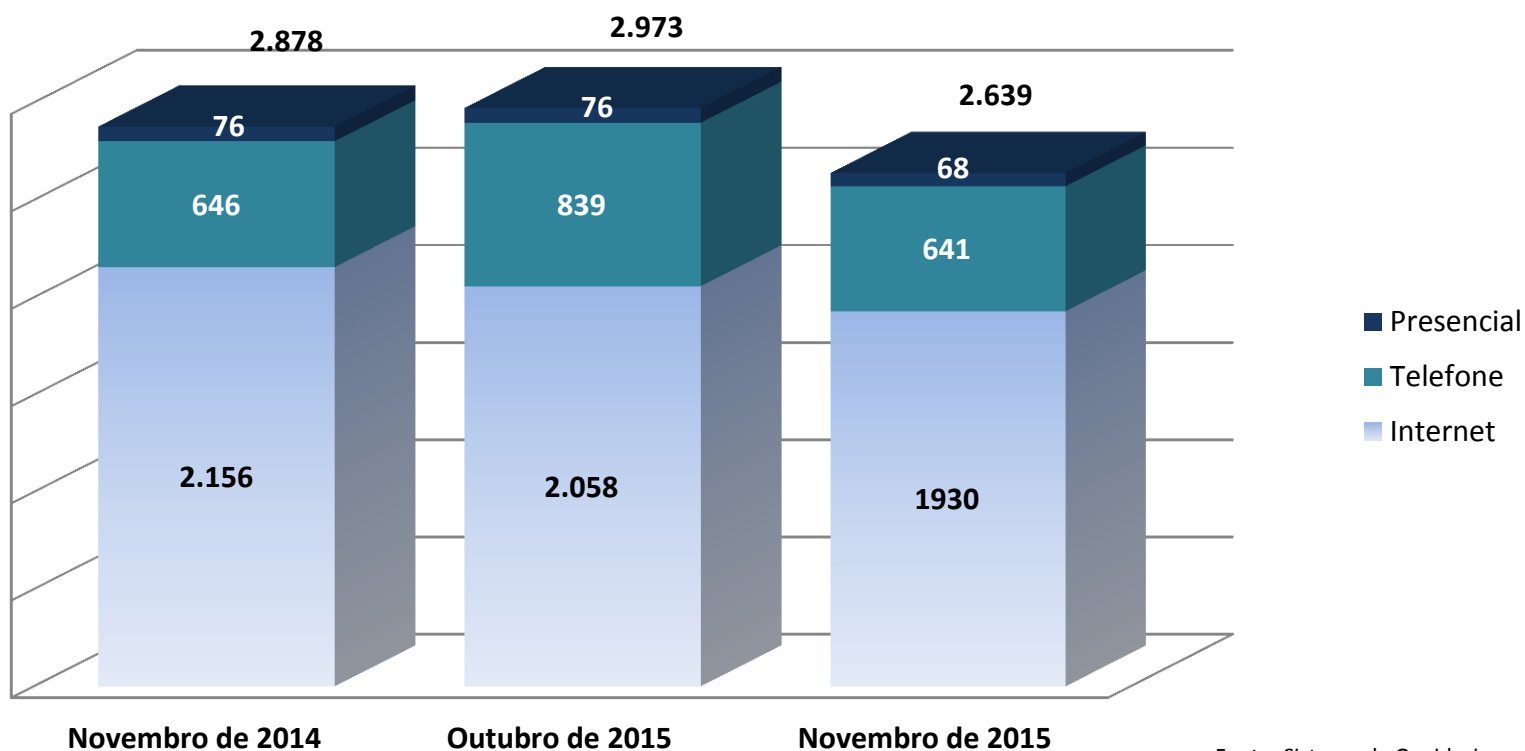


Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



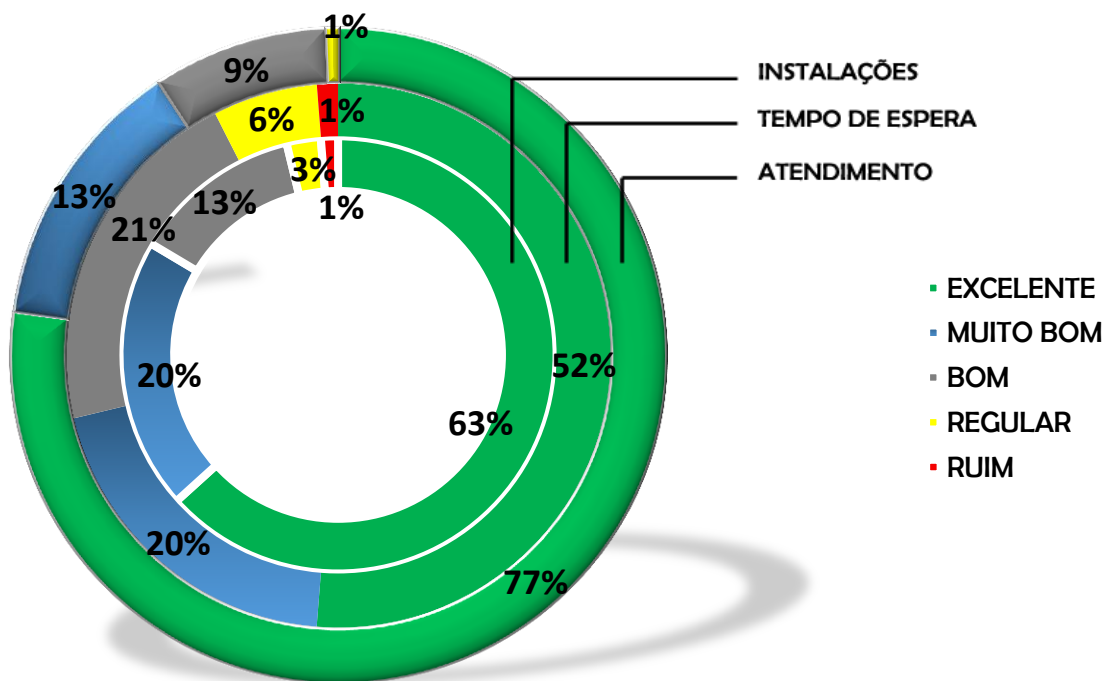
## ■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2014



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

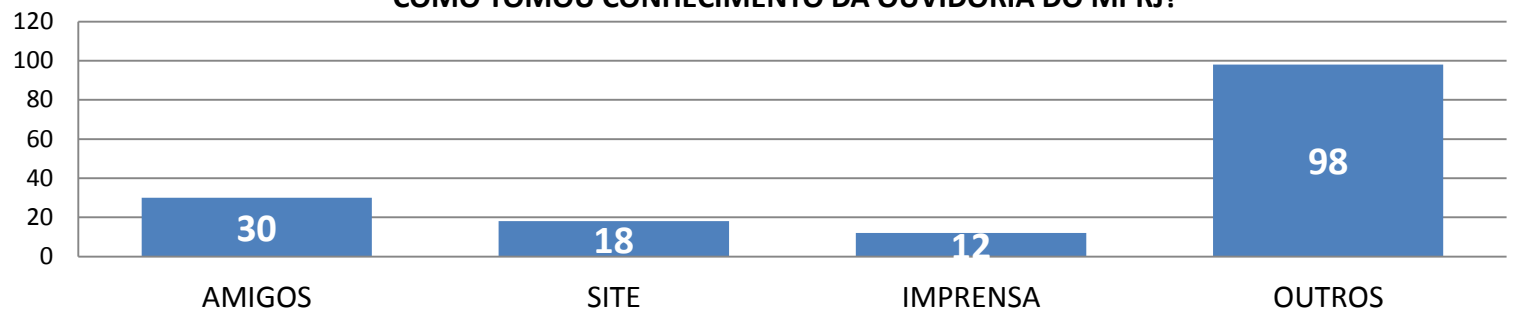
Em um universo de 204 atendimentos, 162 (79%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

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	100	EXCELENTE	82	EXCELENTE	125
MUITO BOM	32	MUITO BOM	32	MUITO BOM	22
BOM	20	BOM	34	BOM	14
REGULAR	4	REGULAR	10	REGULAR	1
RUIM	2	RUIM	2	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria