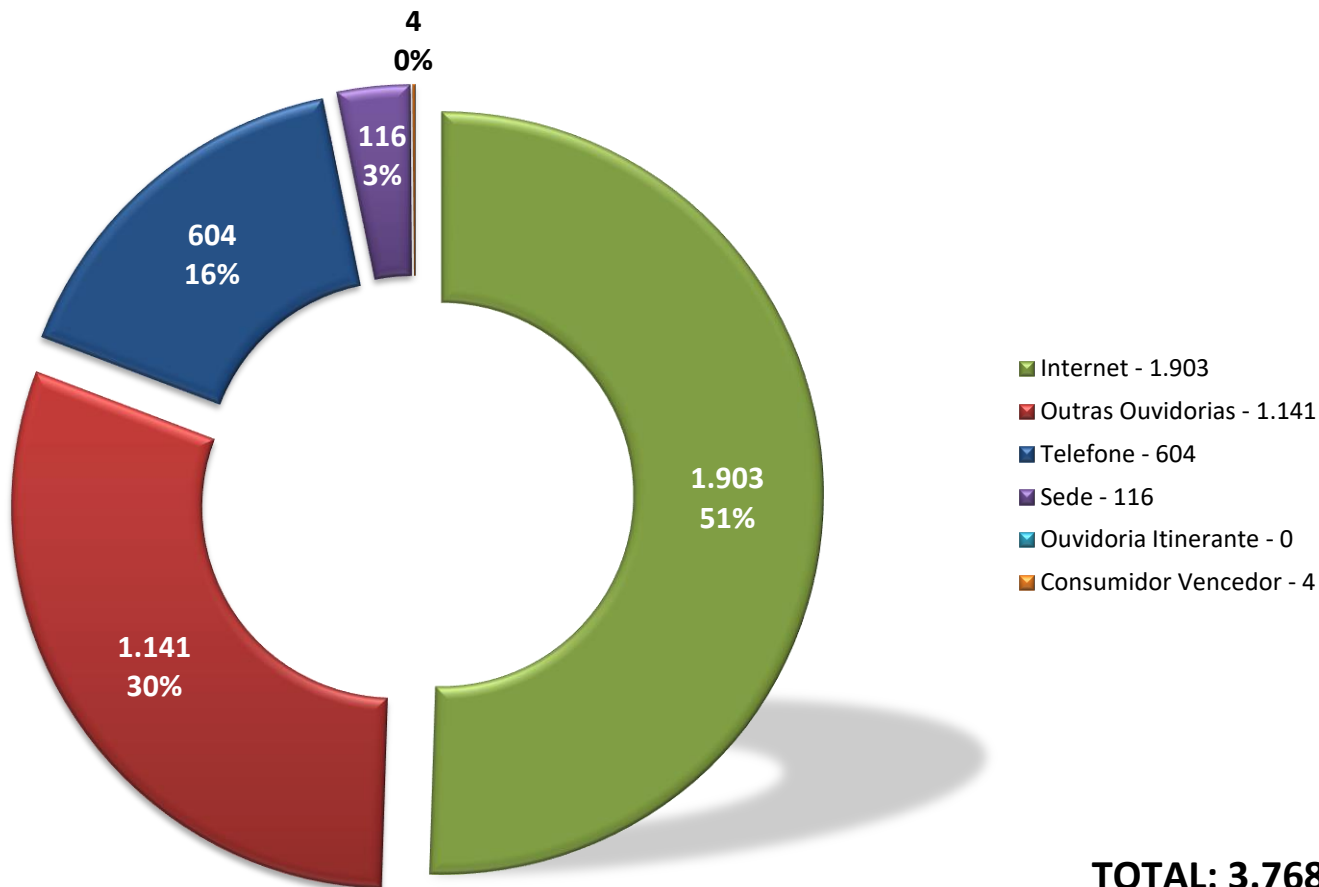


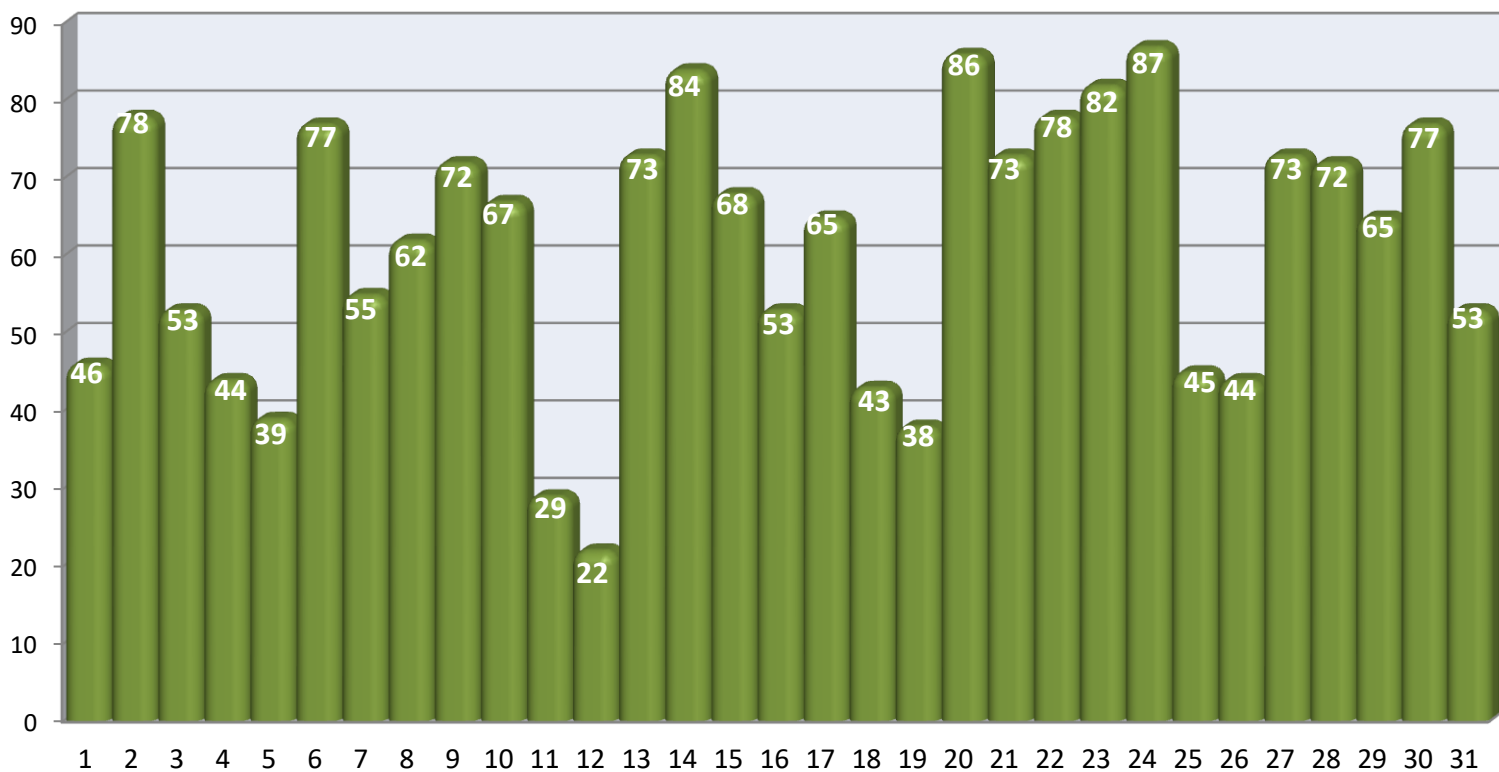
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em maio de 2019



TOTAL: 3.768

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em maio de 2019



Total: **1.903**

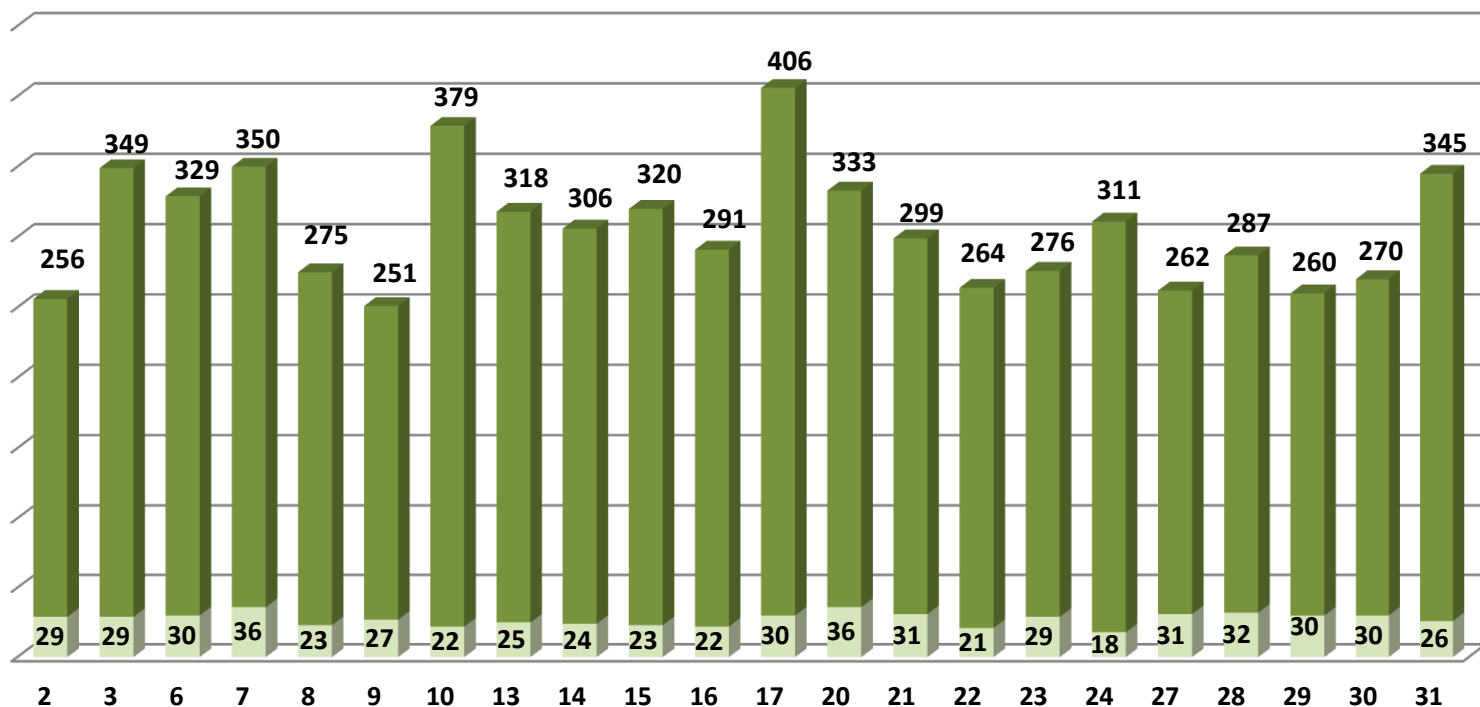
Média Diária: ≈ **61**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em maio de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.737**

Média Diária: **≈ 306**

Dias Úteis: **22**

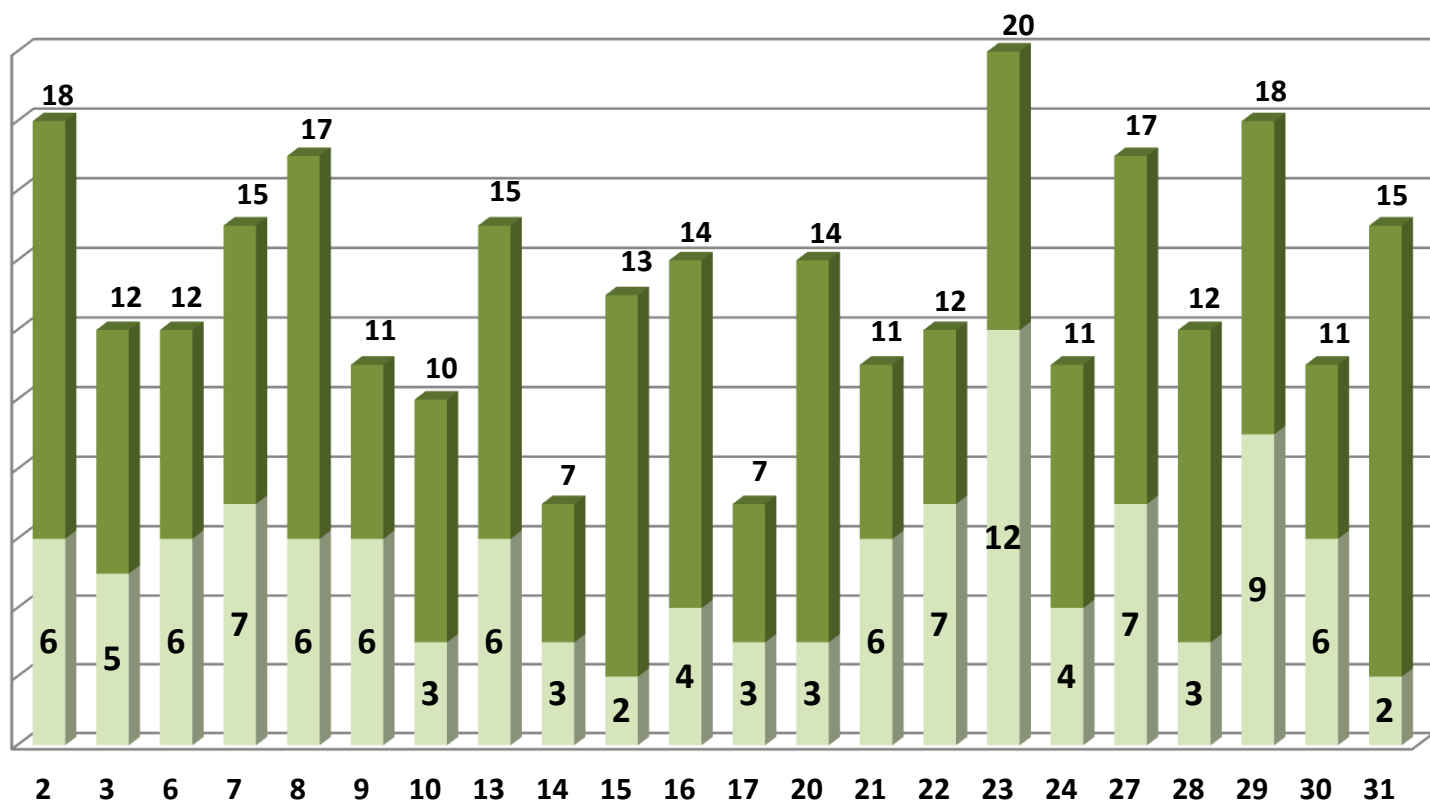
Total de Comunicações: **604**

Média Diária: **≈ 27**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em maio de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **292**

Média Diária: **≈ 13**

Dias Úteis: **22**

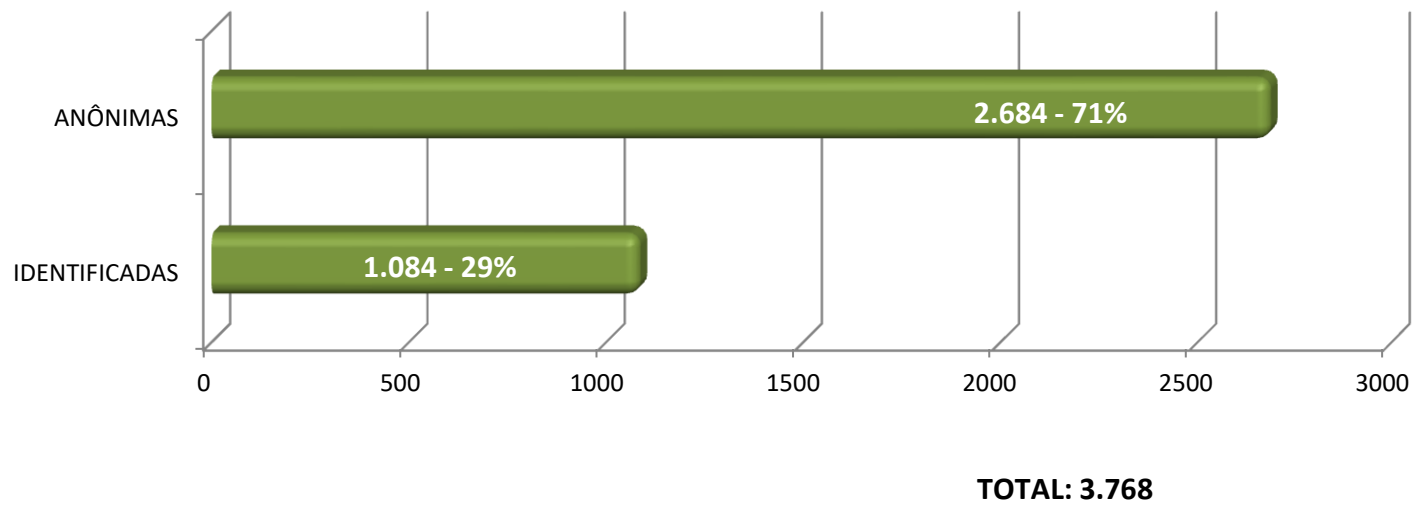
Total de Comunicações: **116**

Média Diária: **≈ 5**

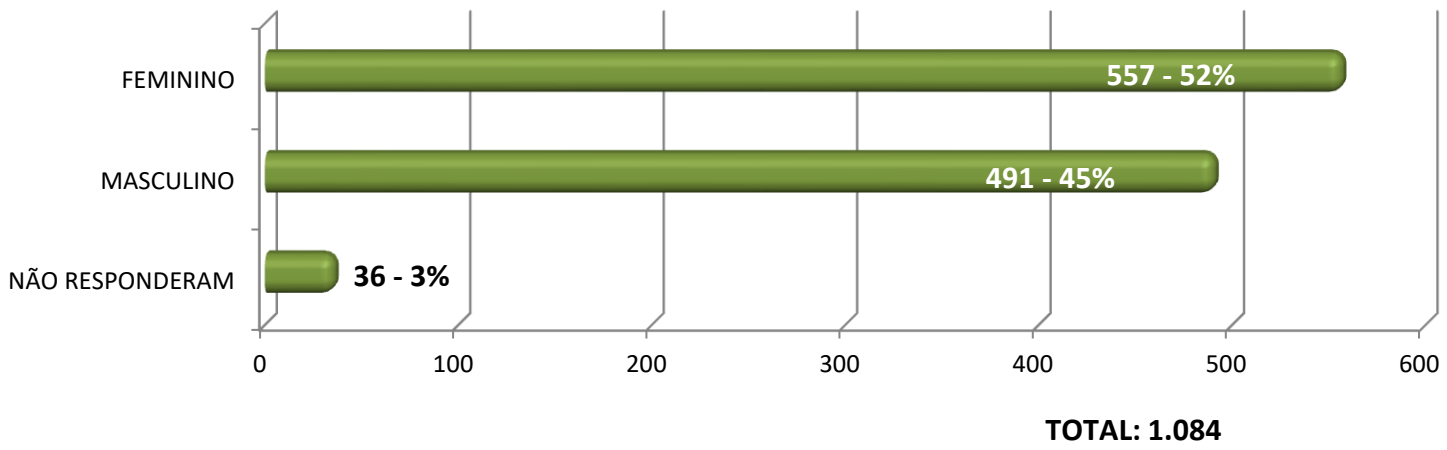
Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

▪ Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de maio de 2019

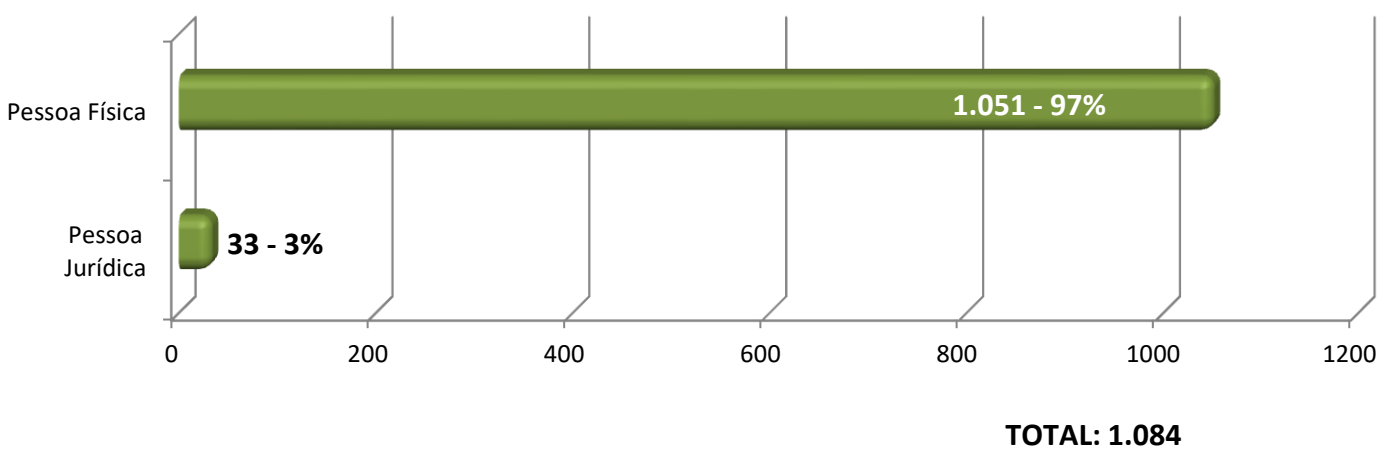
COMUNICAÇÕES



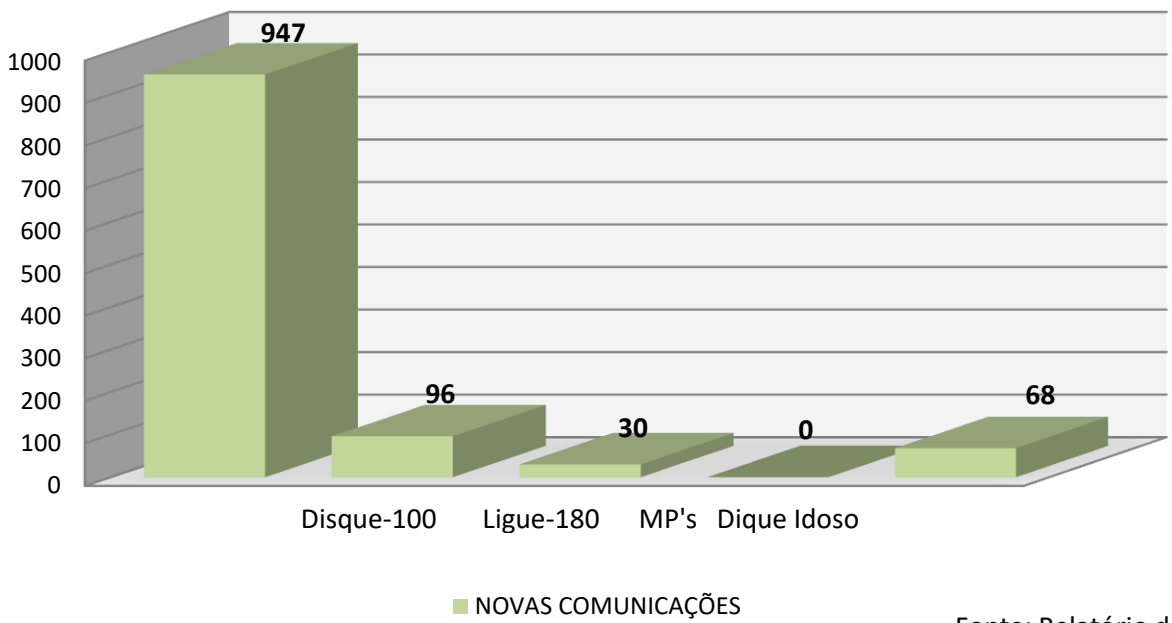
▪ Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de maio de 2019



▪ Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de maio de 2019

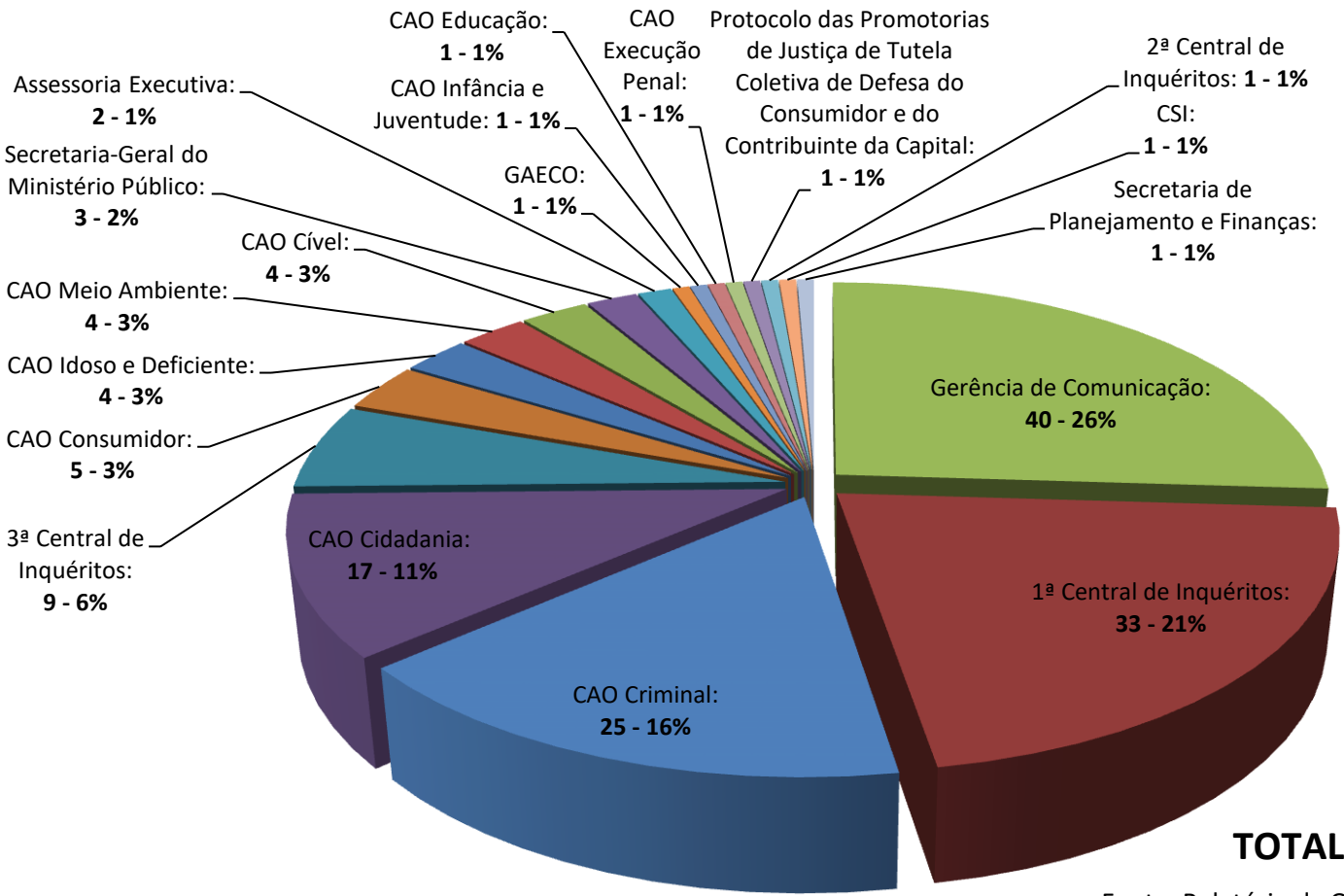


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em maio de 2019**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

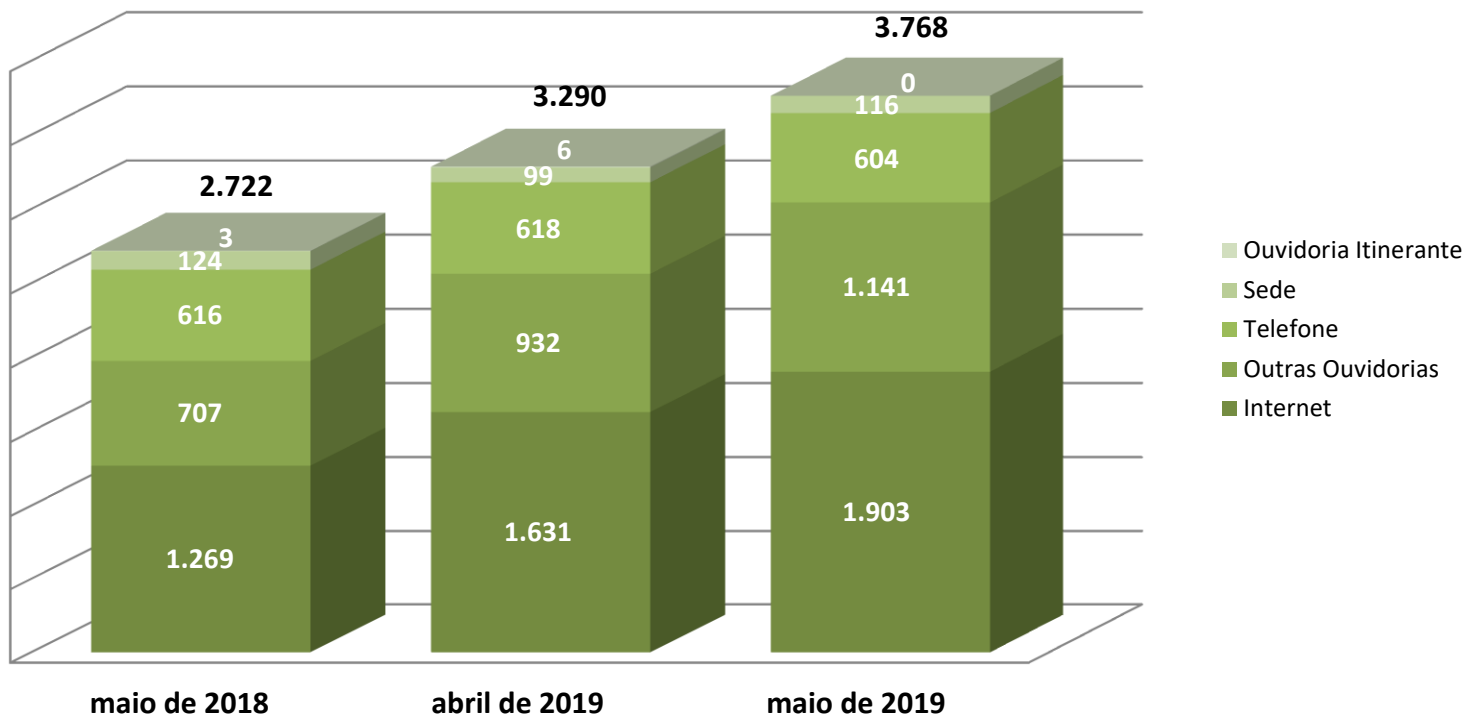
■ **Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em maio de 2019**



TOTAL: 154

Fonte: Relatório da Ouvidoria

Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2018



Fonte: Relatório da Ouvidoria

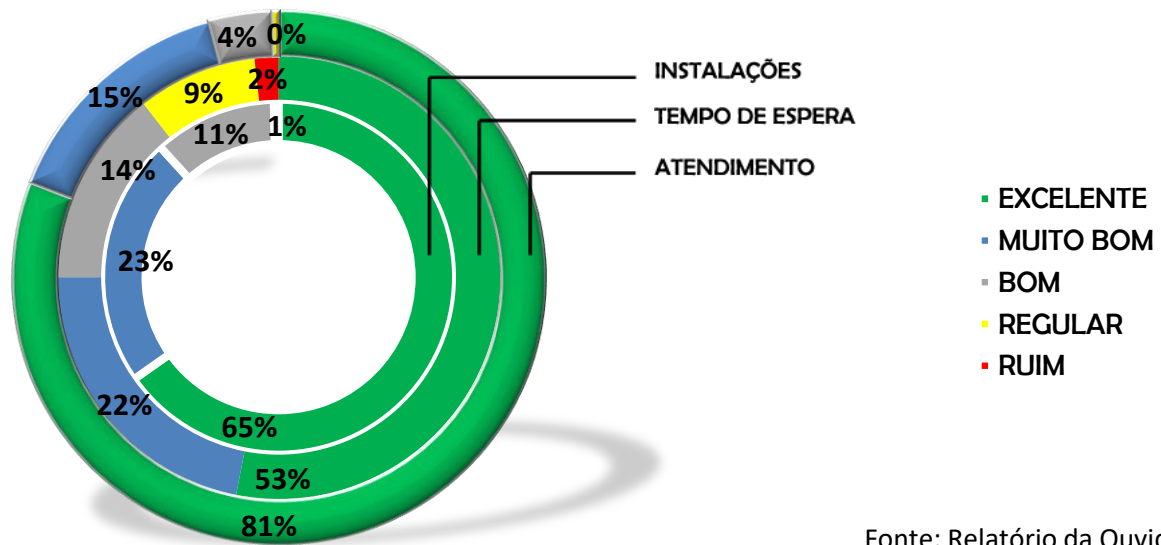
▪ **Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em maio de 2019**

Em um universo de 292 atendimentos, 232 (79%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	150
MUITO BOM	53
BOM	26
REGULAR	0
RUIM	1

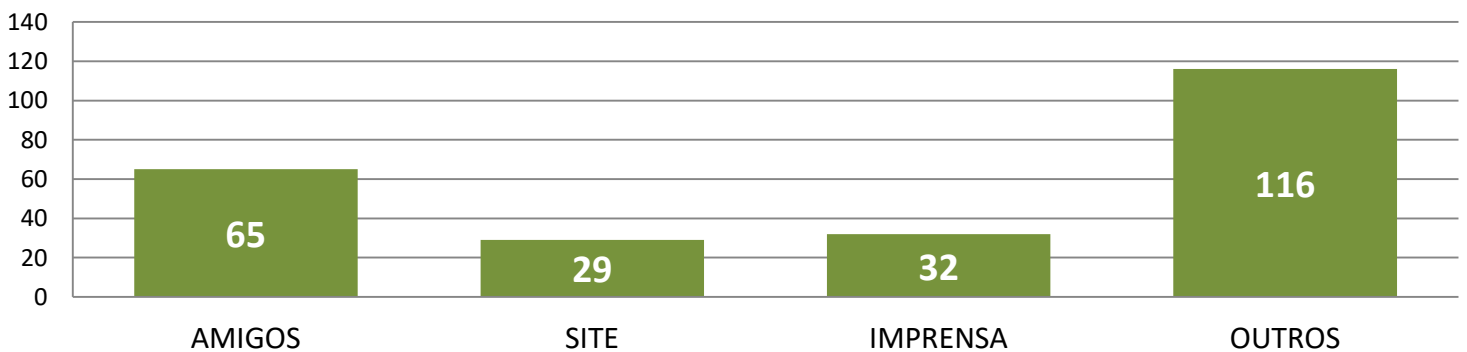
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	121
MUITO BOM	50
BOM	33
REGULAR	20
RUIM	4

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	190
MUITO BOM	35
BOM	9
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria

Em um universo de 3.805 ligações atendidas, 1.224 (32%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico

