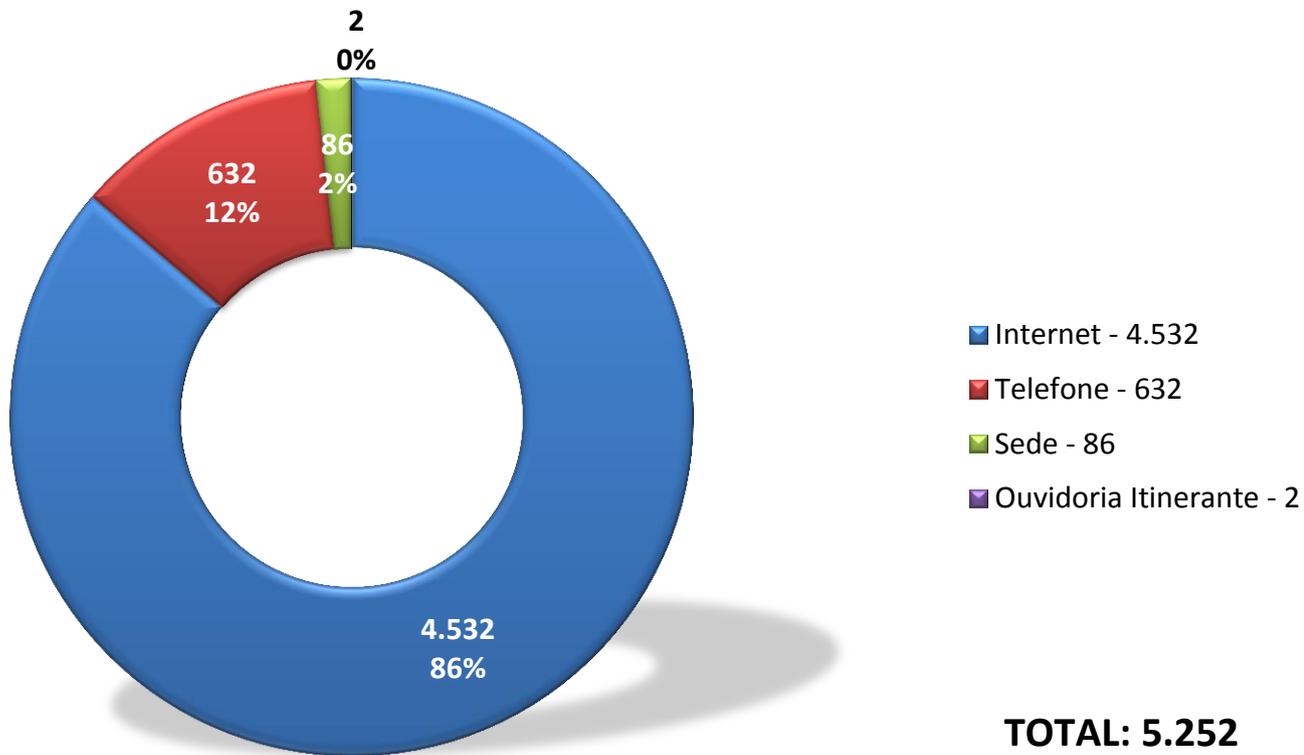
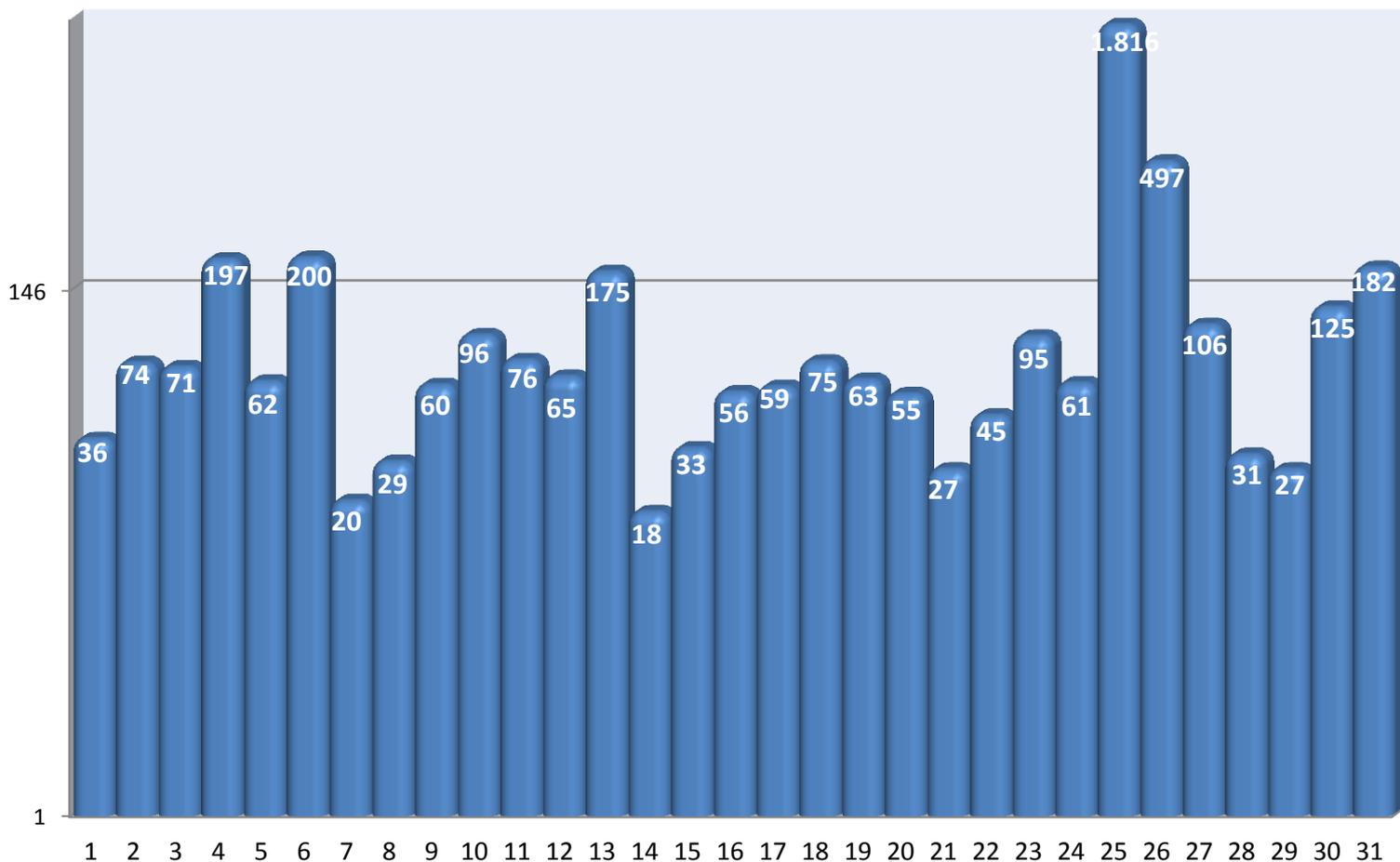


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em maio de 2016



Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



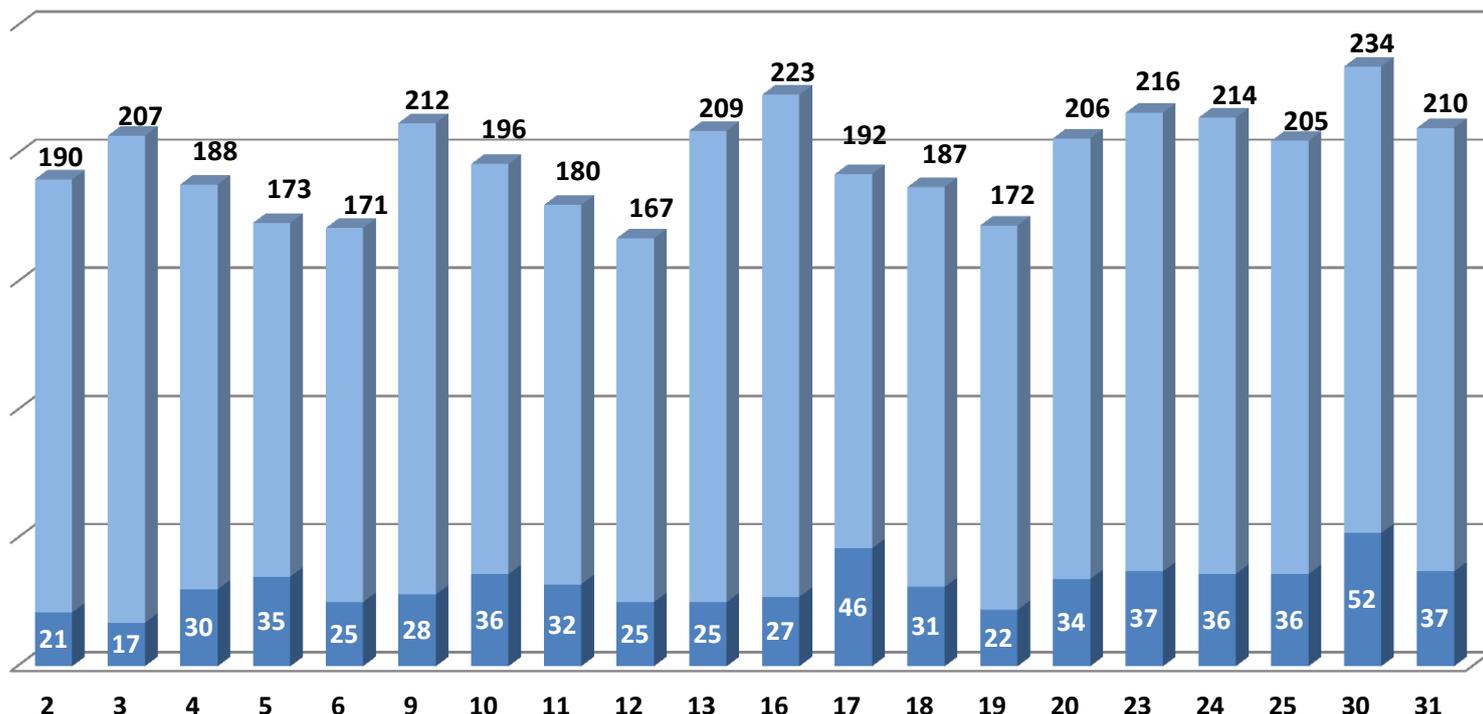
Total: **4.532**
Média Diária: ≈ **146**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em maio de 2016

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Ligações: **3.952**

Média Diária: **198**

Dias Úteis: **20**

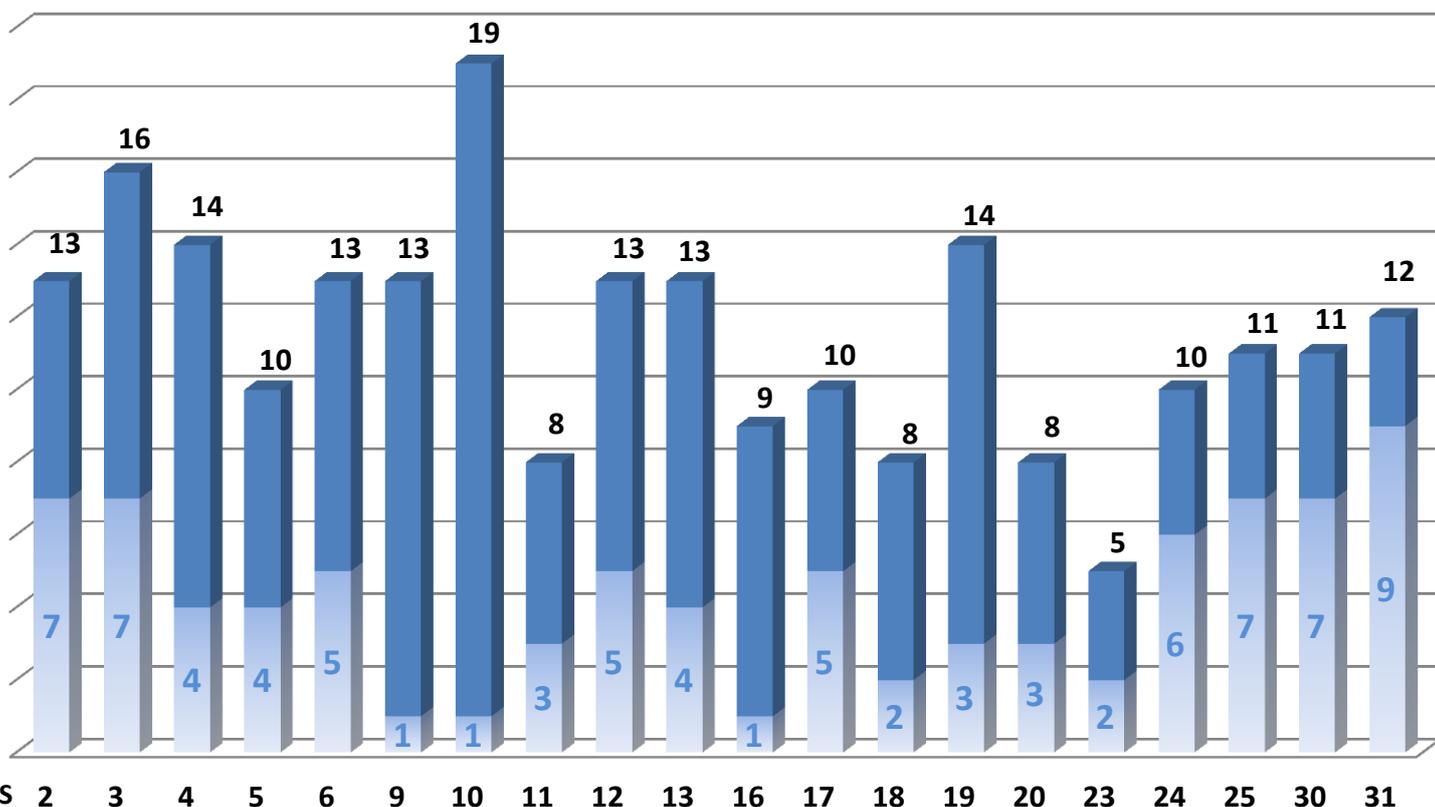
Total de Comunicações: **632**

Média Diária: **32**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **138**

Média Diária: **≈ 7**

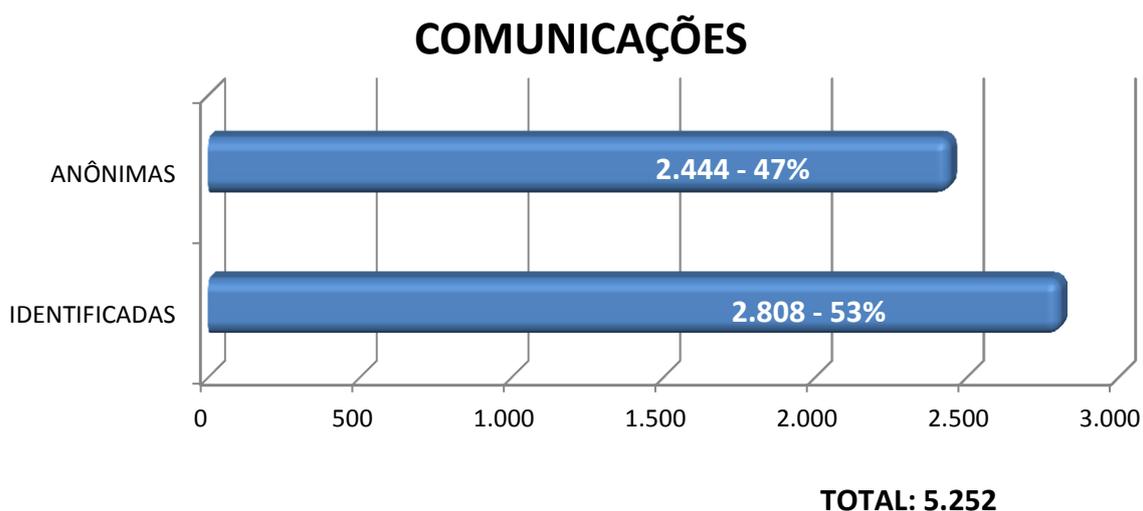
Dias Úteis: **20**

Total de Comunicações: **86**

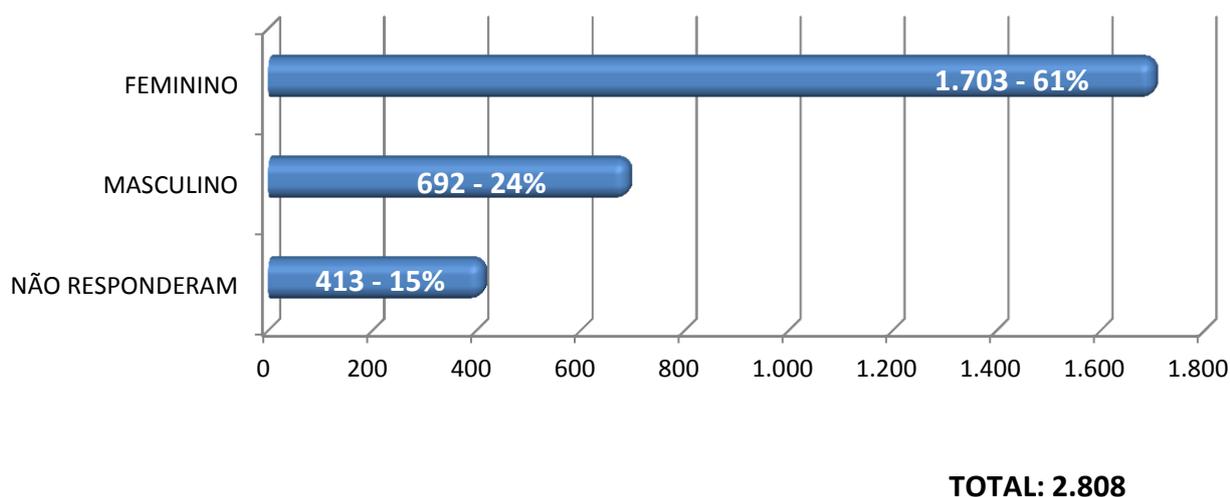
Média Diária: **≈ 4**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

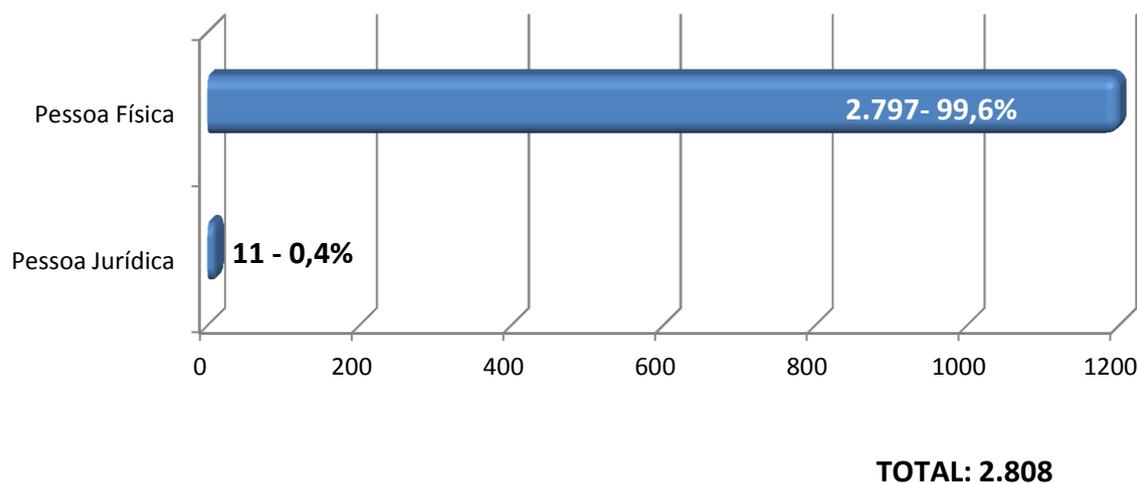
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de maio de 2016**



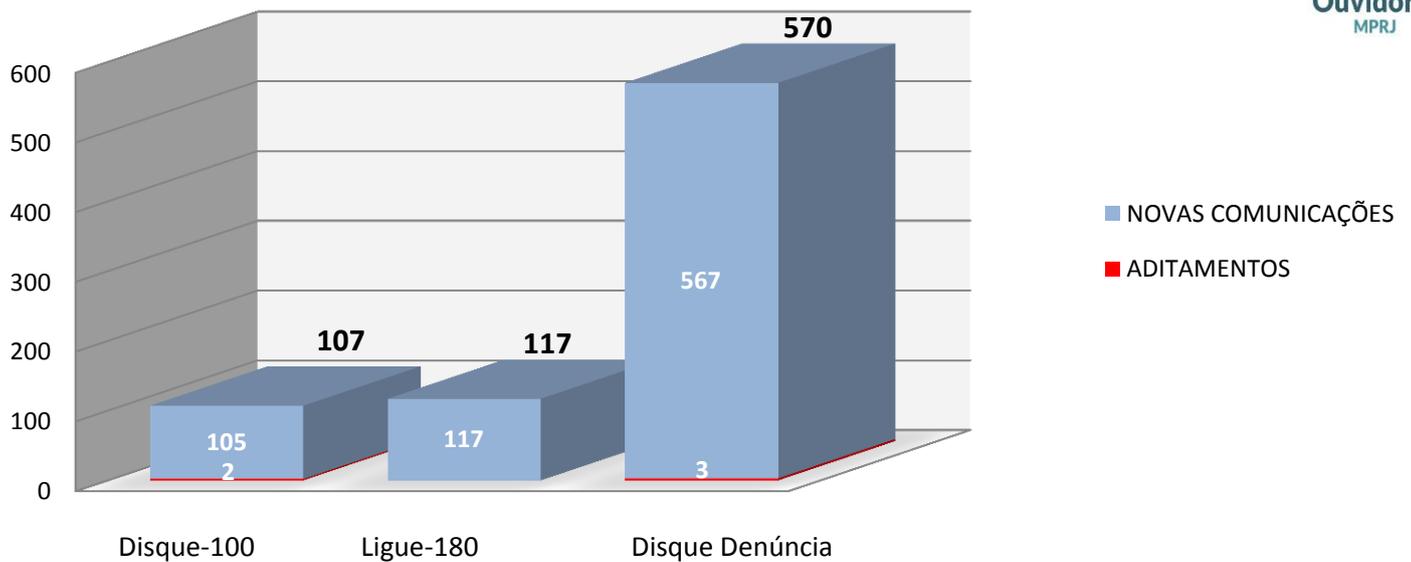
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de maio de 2016**



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

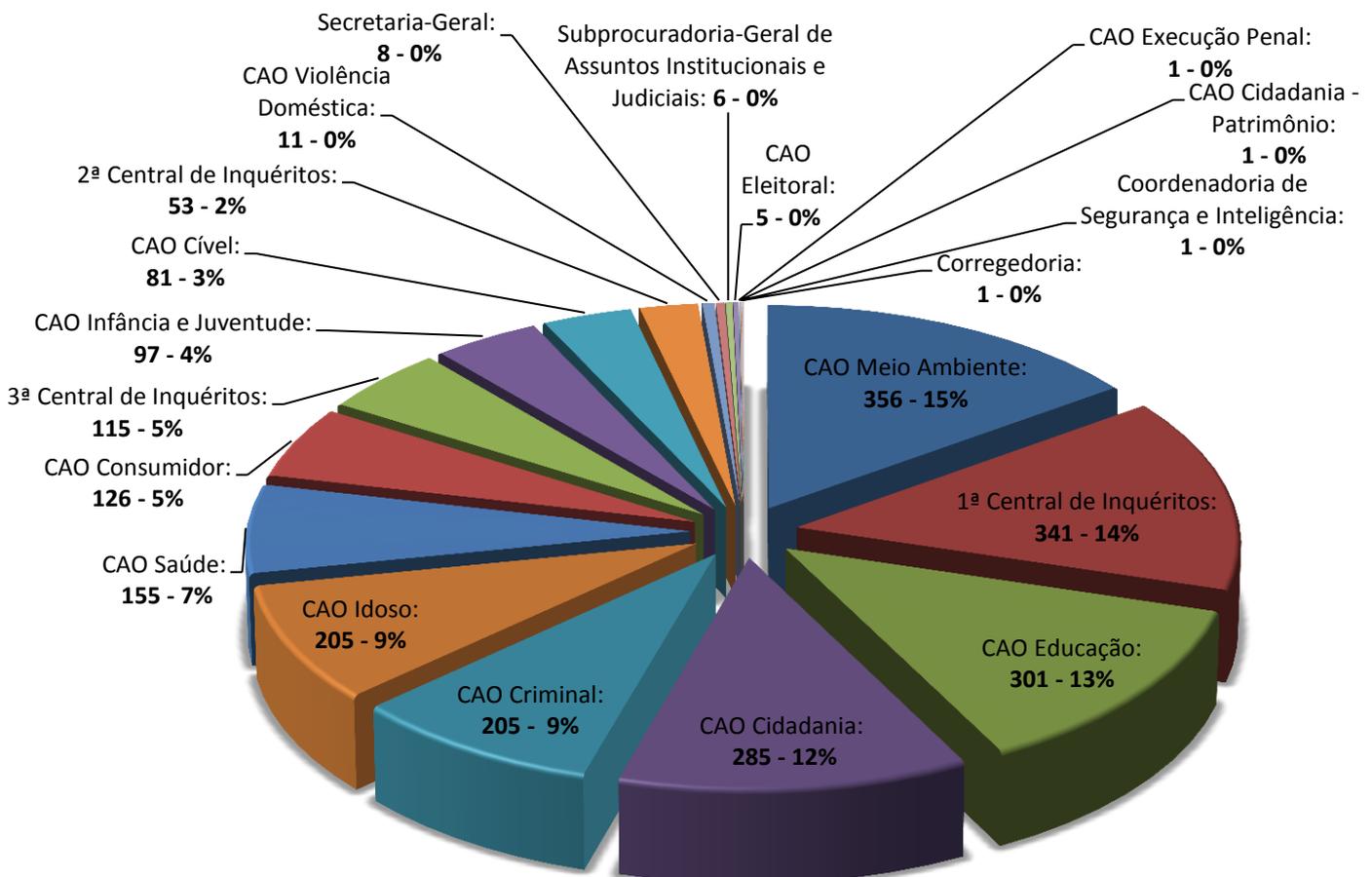


■ Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em maio de 2016



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

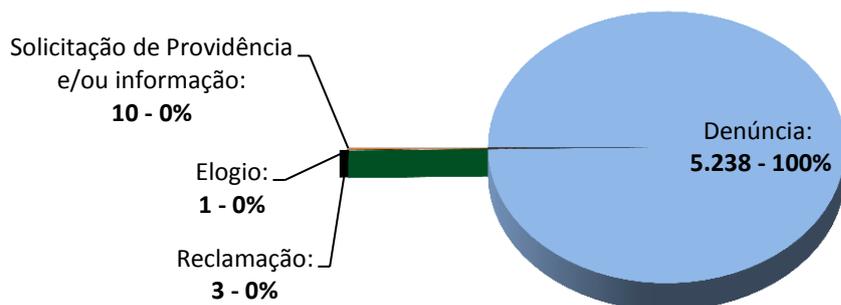
■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em maio de 2016



TOTAL: 2.354

Fonte: Sistema da Ouvidoria

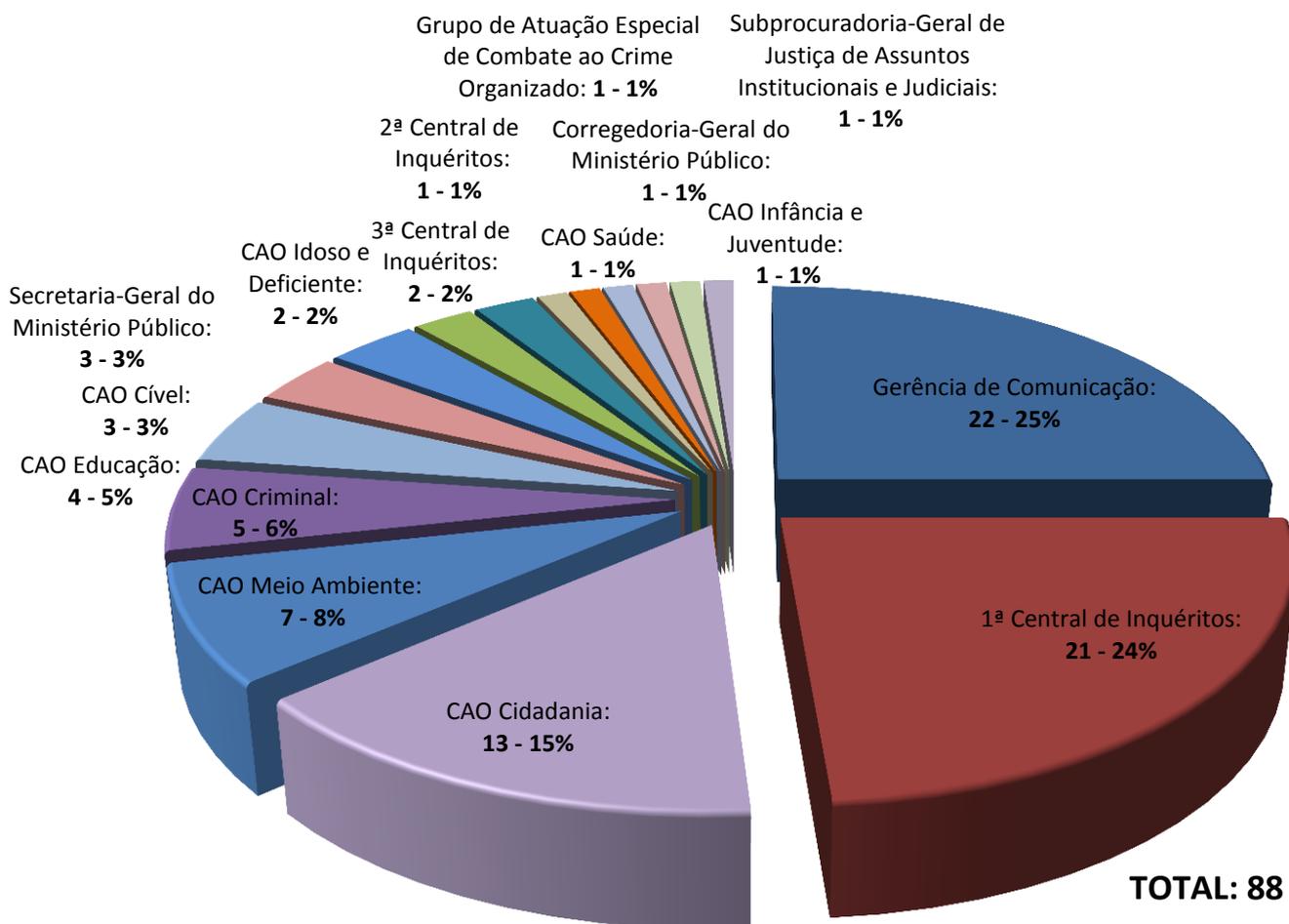
■ Estatística de comunicações por classes em maio de 2016



TOTAL: 5.252

Fonte: Sistema da Ouvidoria

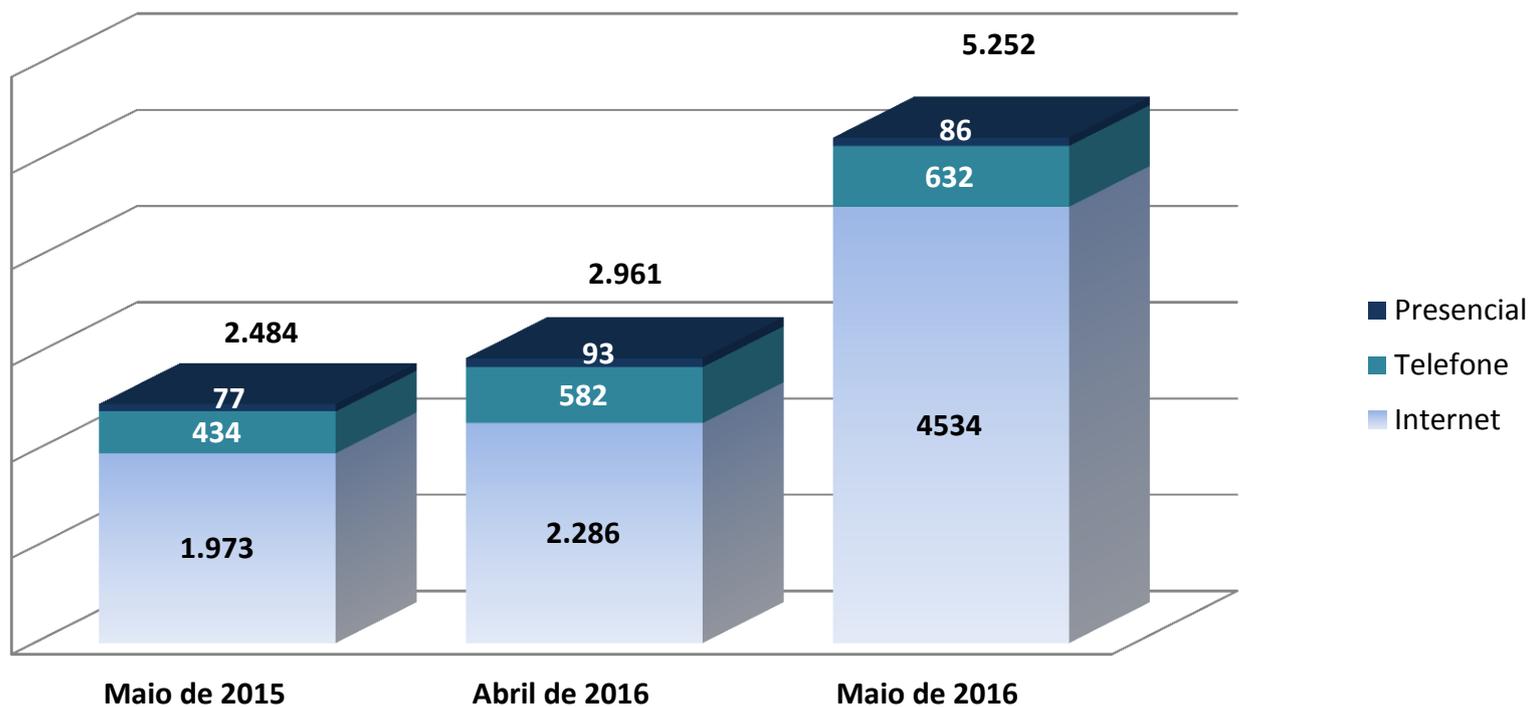
■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em maio de 2016



TOTAL: 88

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

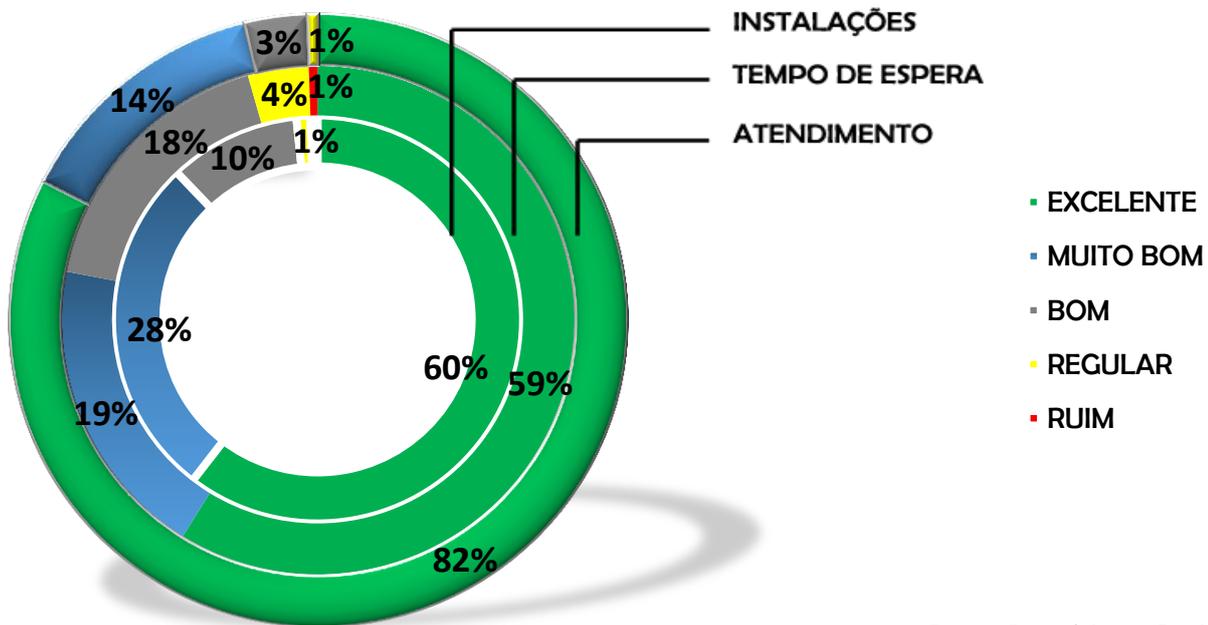
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em maio de 2016

Em um universo de 196 atendimentos, 156 (80%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	151
MUITO BOM	25
BOM	6
REGULAR	1
RUIM	0

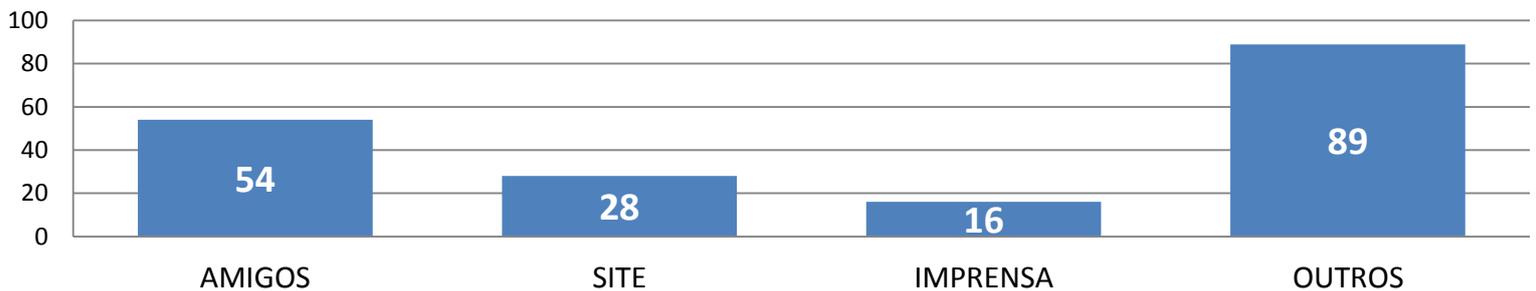
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	107
MUITO BOM	35
BOM	32
REGULAR	7
RUIM	1

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	110
MUITO BOM	50
BOM	19
REGULAR	2
RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria