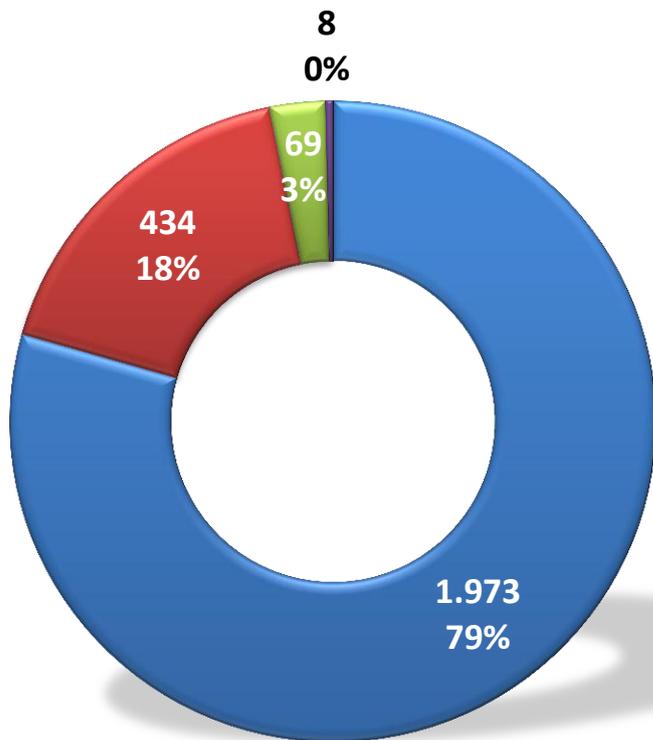


▪ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em maio de 2015

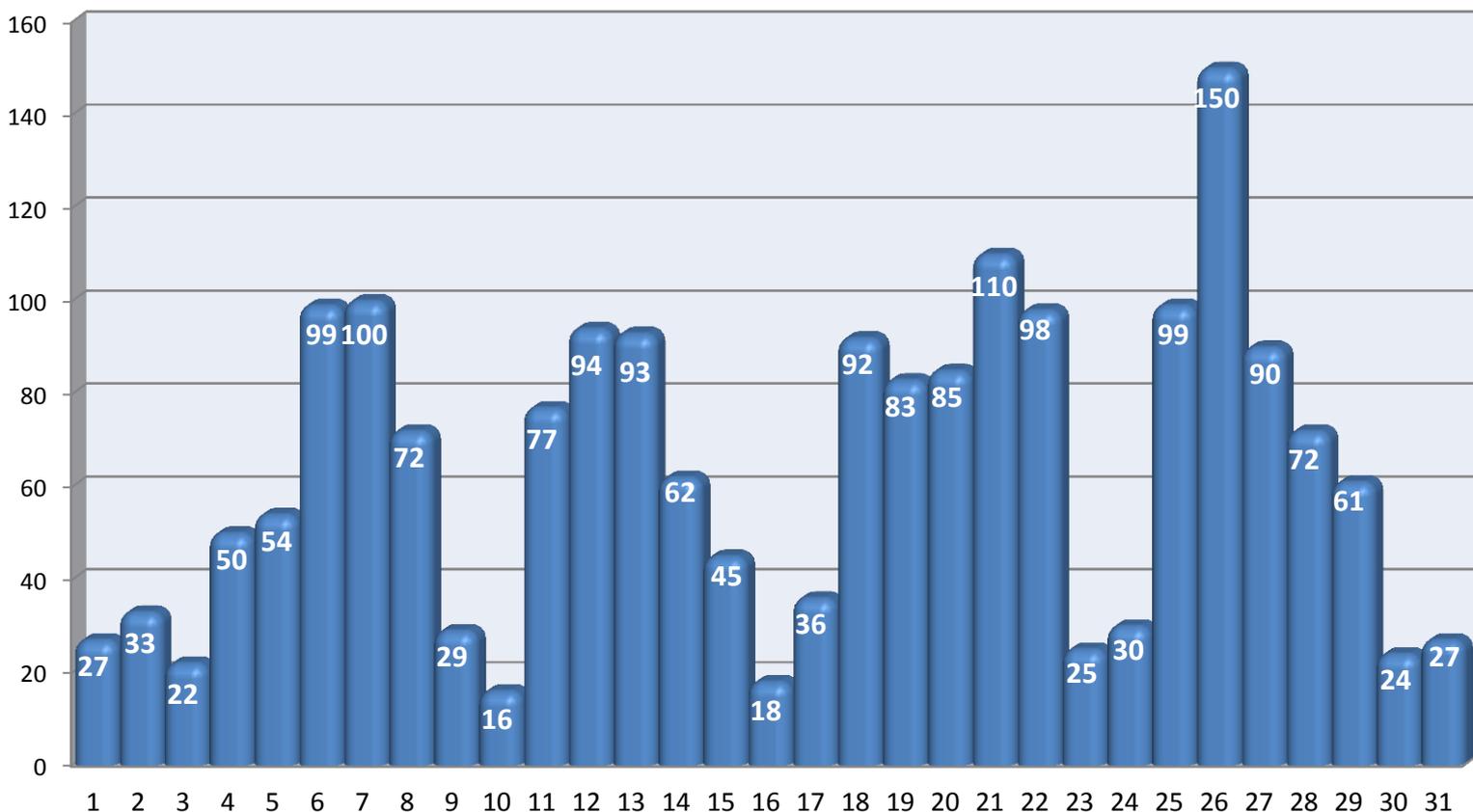


- Internet - 1.973
- Telefone - 434
- Sede - 69
- Ouvidoria Itinerante - 8

TOTAL: 2.484

Fonte: Sistema da Ouvidoria

▪ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na *internet* em maio de 2015



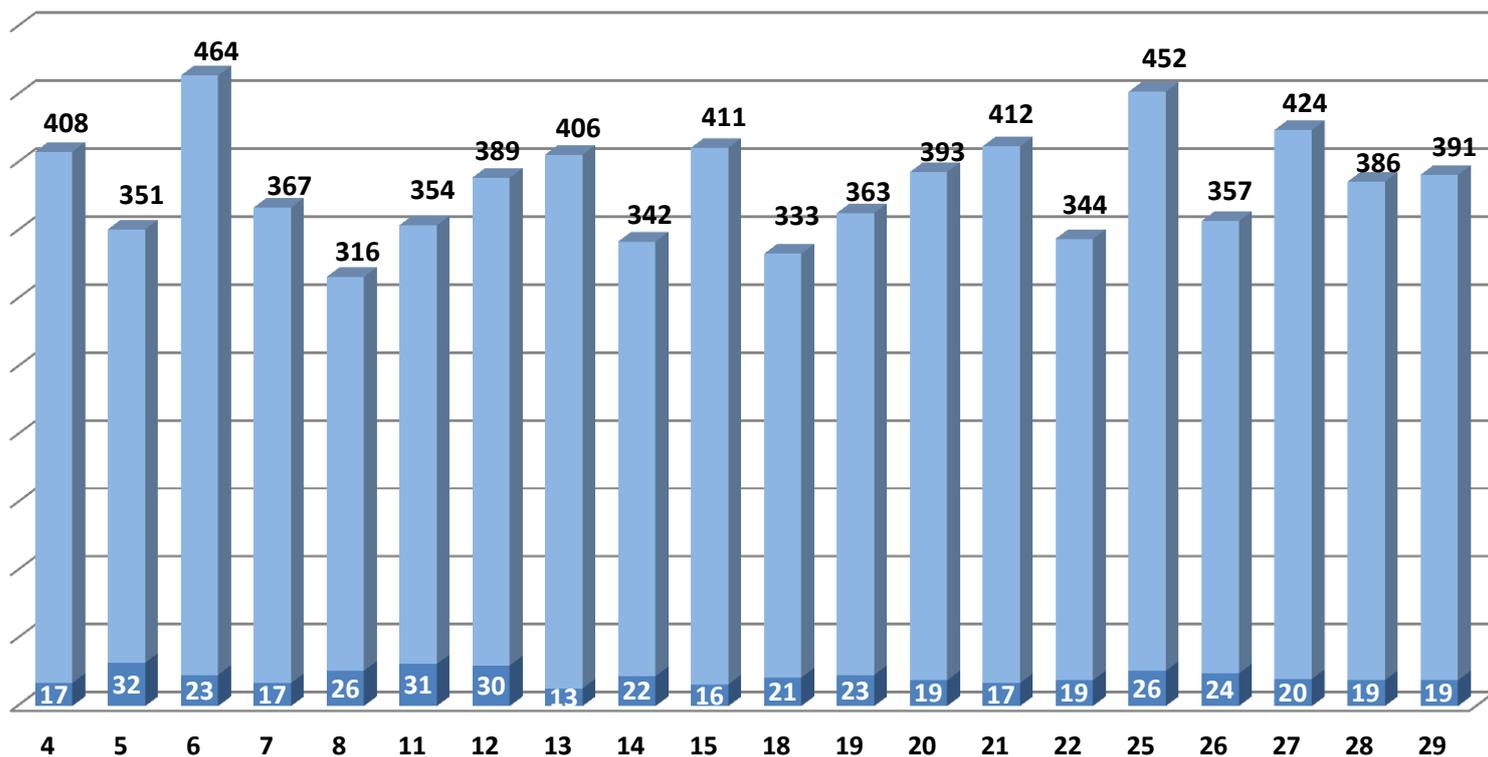
Total: **1.973**
Média Diária: **64**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em maio de 2015

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS



Total de Atendimentos: **7.663**

Média Diária: **383**

Dias Úteis: **20**

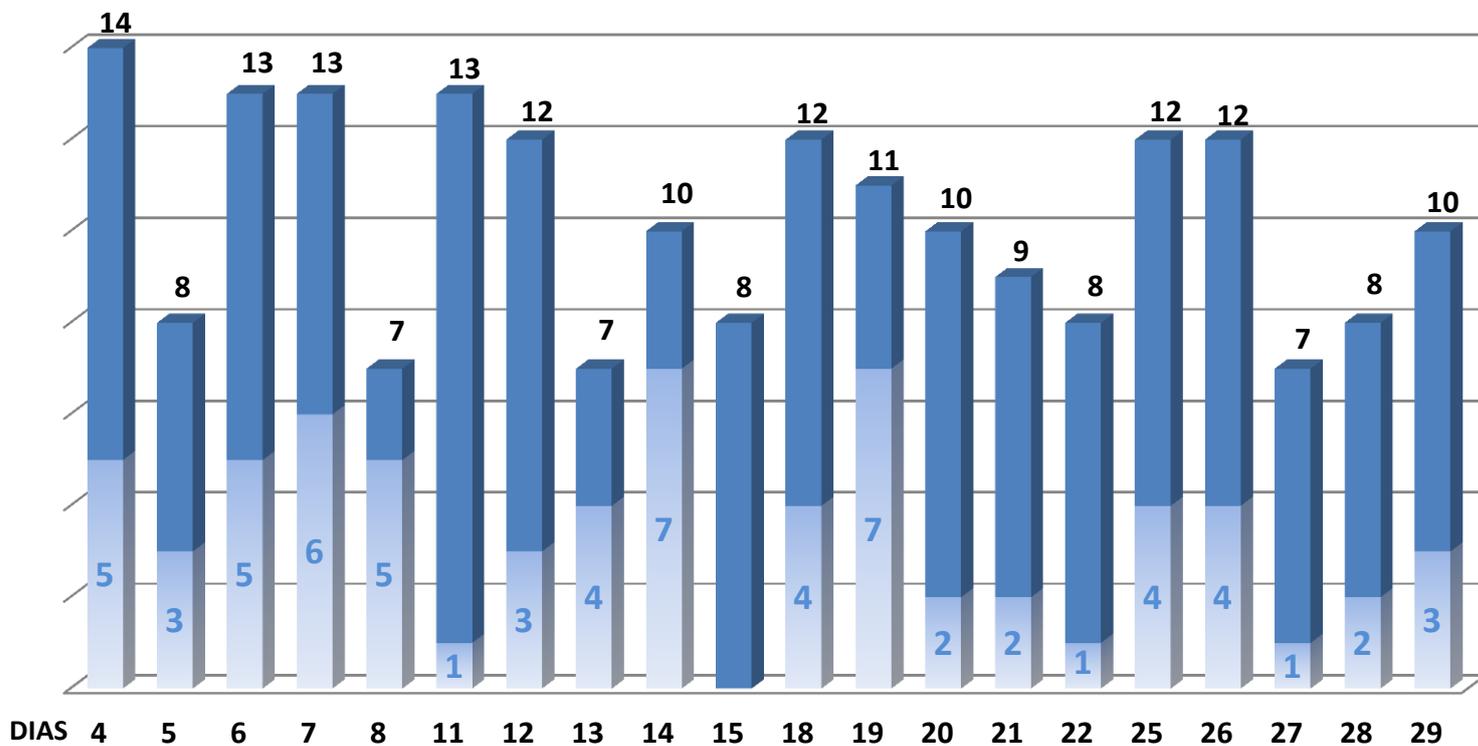
Total de Comunicações: **434**

Média Diária: **22**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **204**

Média Diária: **10**

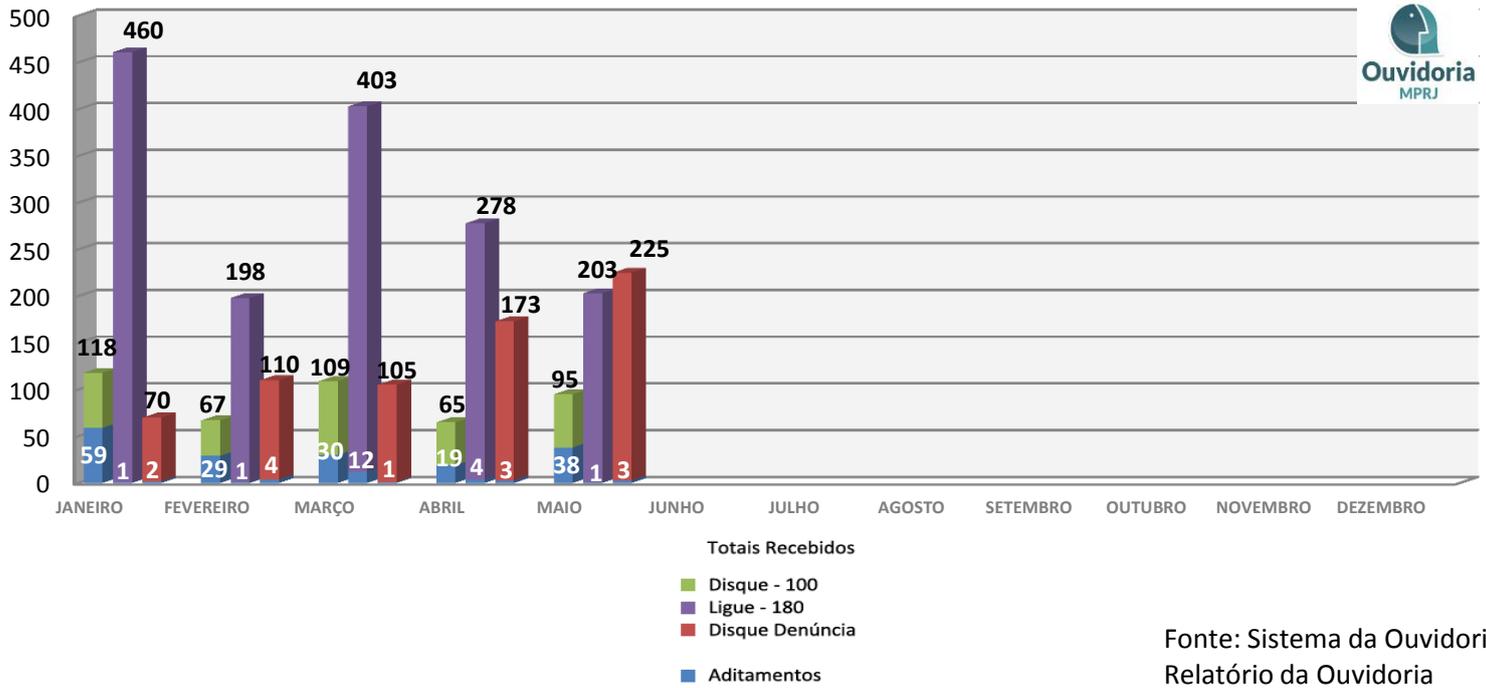
Dias Úteis: **22**

Total de Comunicações: **69**

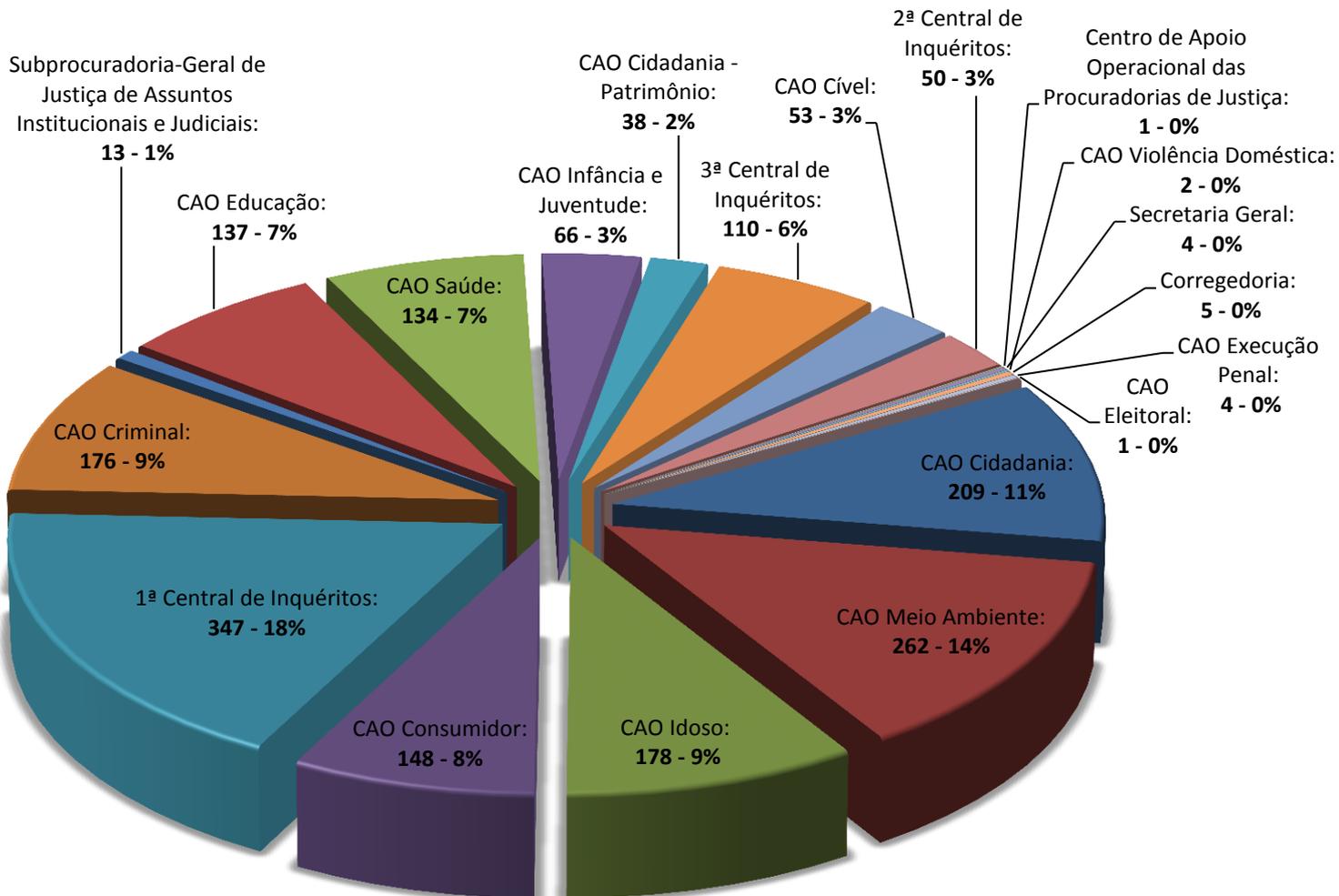
Média Diária: **3**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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



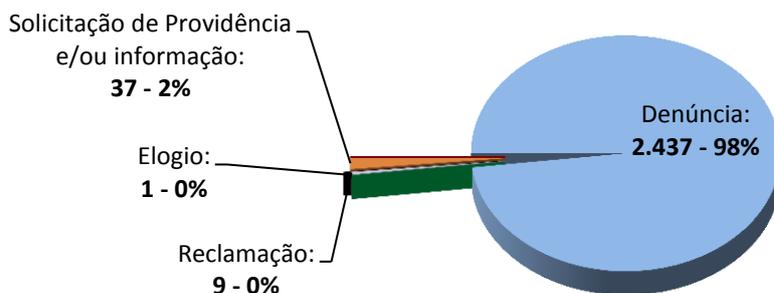
Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em maio de 2015



TOTAL: 1.938

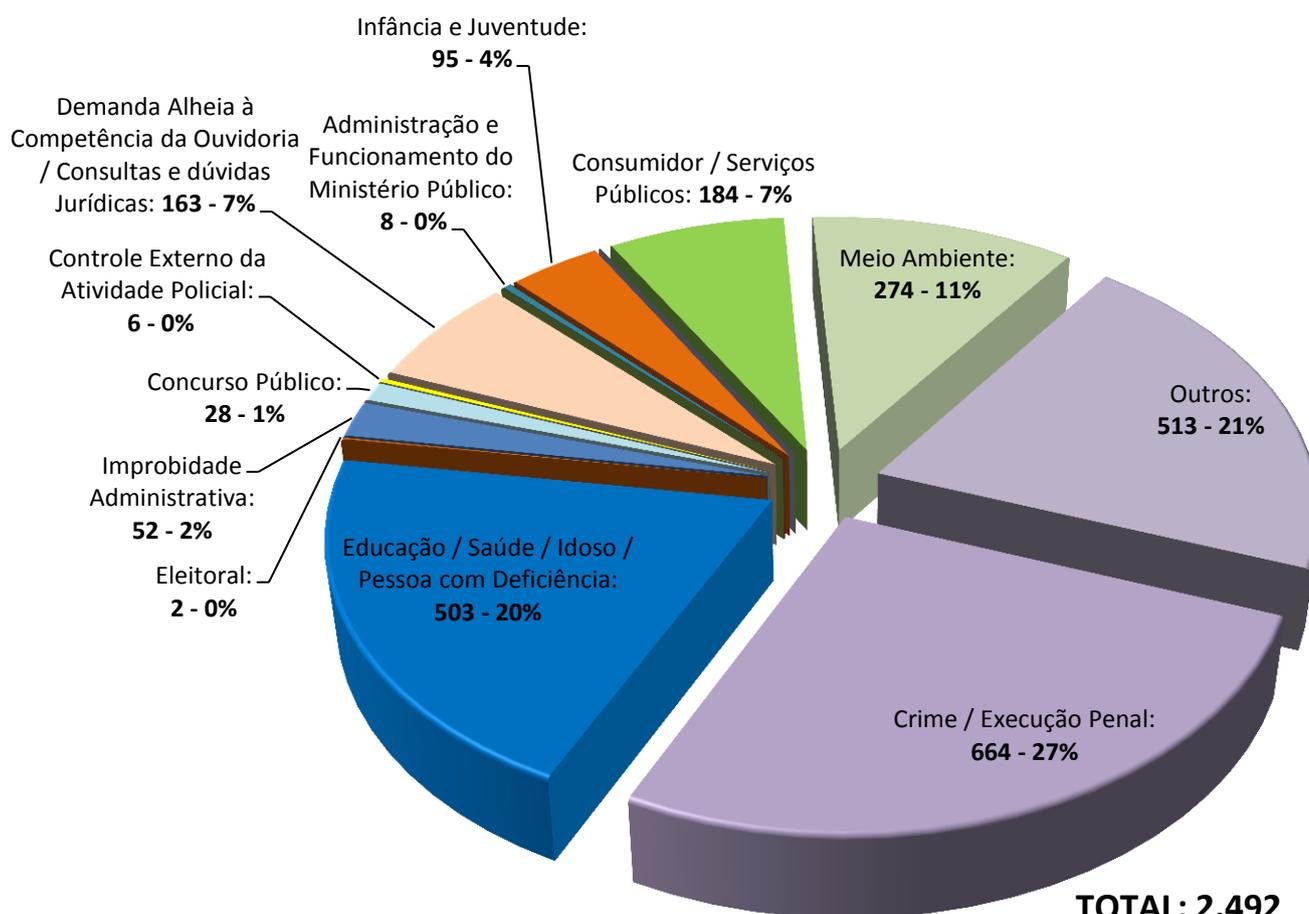
Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações por classes em maio de 2015



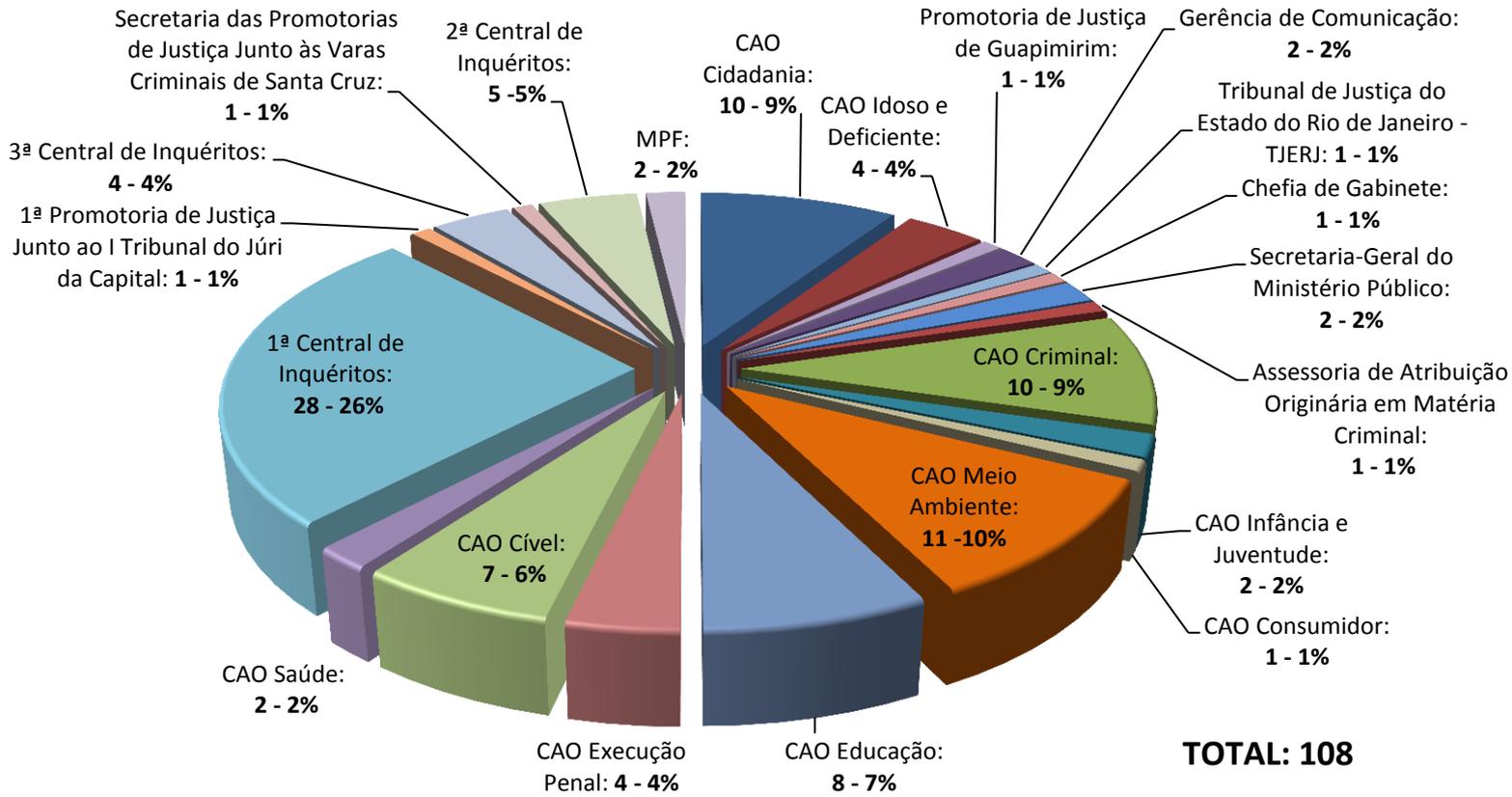
TOTAL: 2.484
 Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



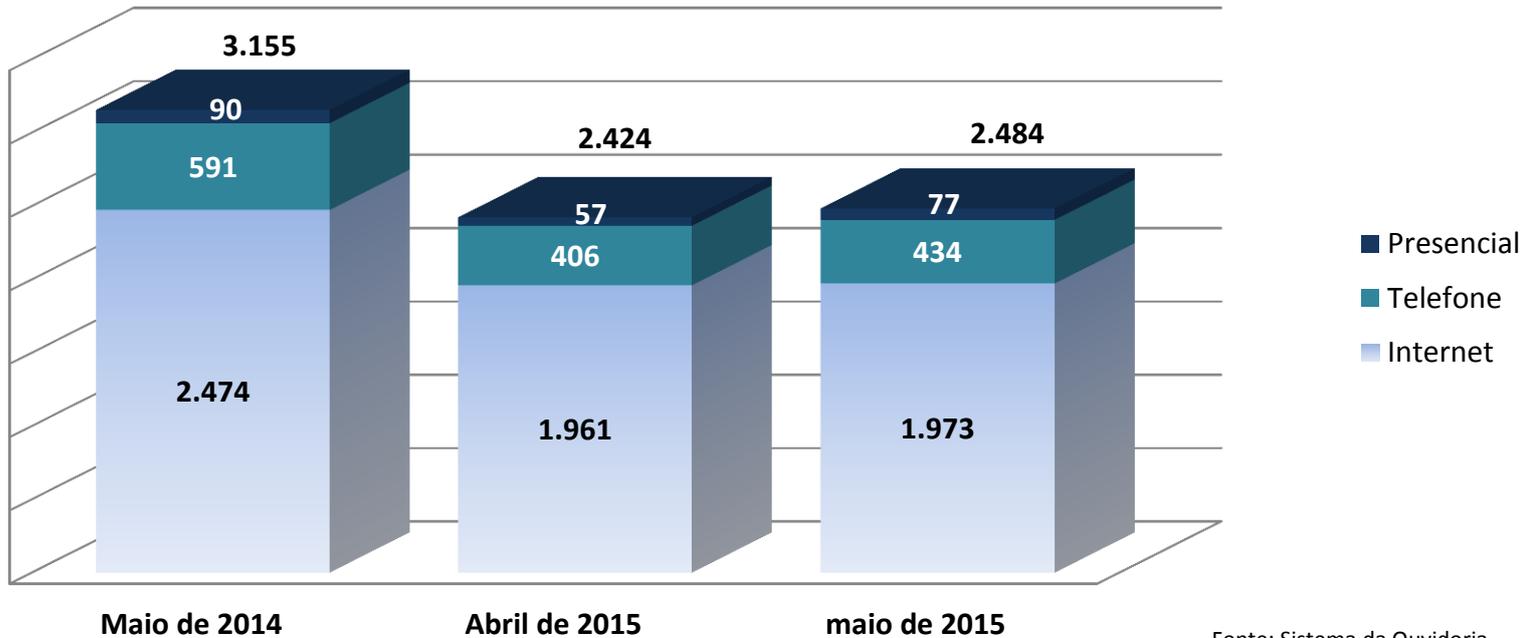
TOTAL: 2.492
 Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

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

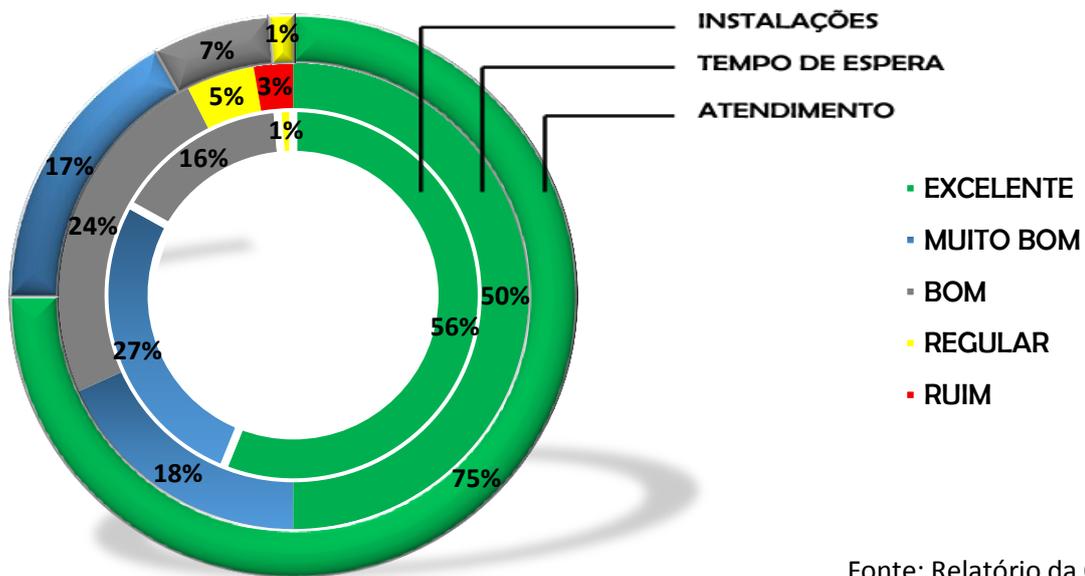


Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

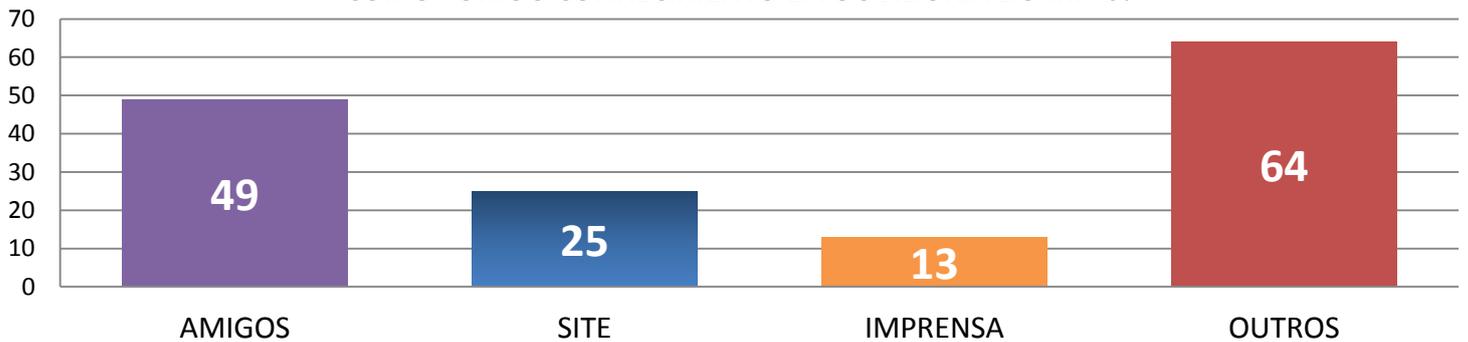
Em um universo de 189 atendimentos, 152 (80%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	111	EXCELENTE	74	EXCELENTE	83
MUITO BOM	25	MUITO BOM	27	MUITO BOM	40
BOM	10	BOM	36	BOM	23
REGULAR	2	REGULAR	7	REGULAR	2
RUIM	0	RUIM	4	RUIM	0

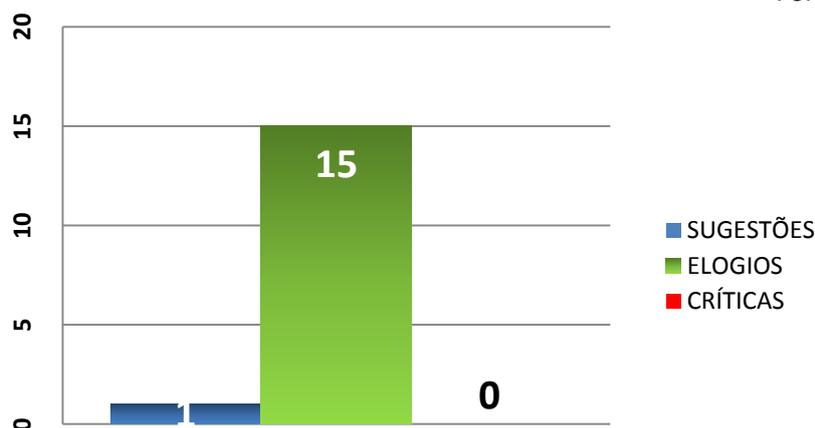


Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Dos 152 atendidos, 16 apresentaram sugestões, elogios e críticas.