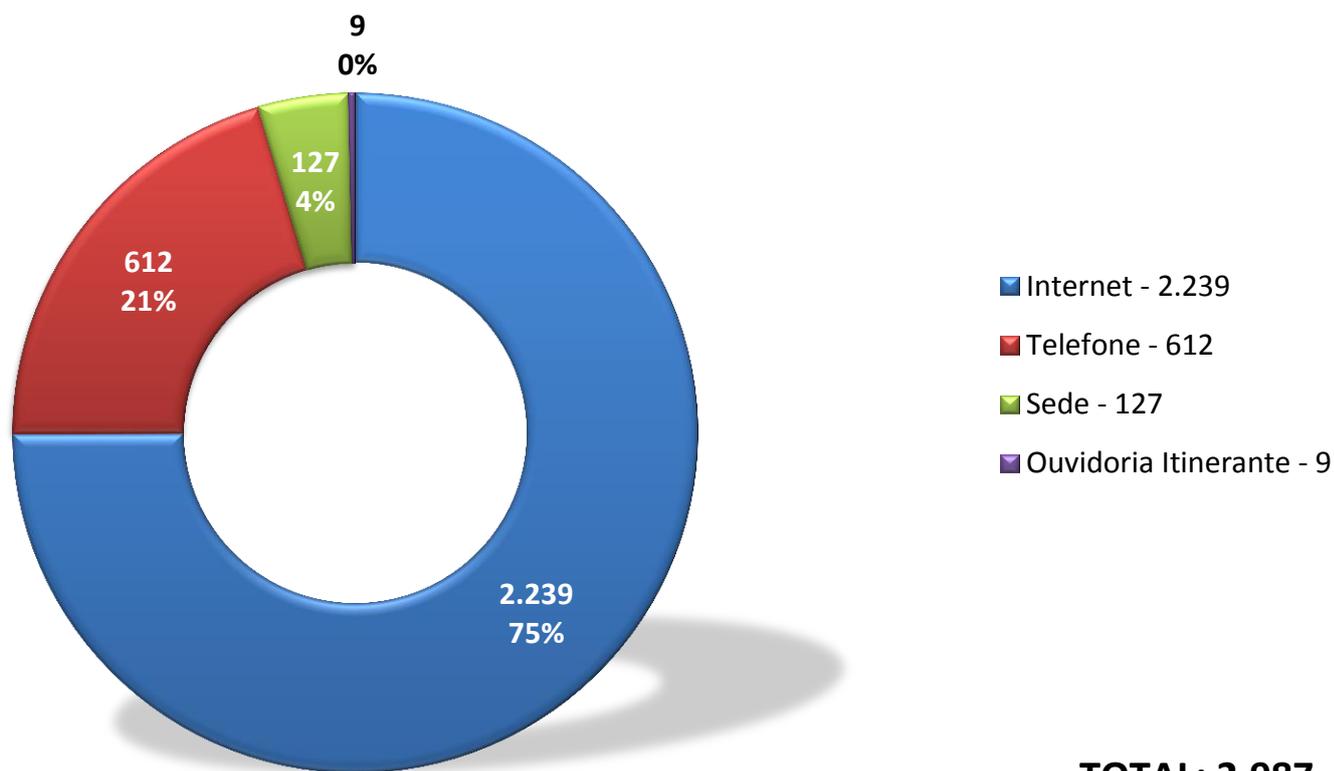


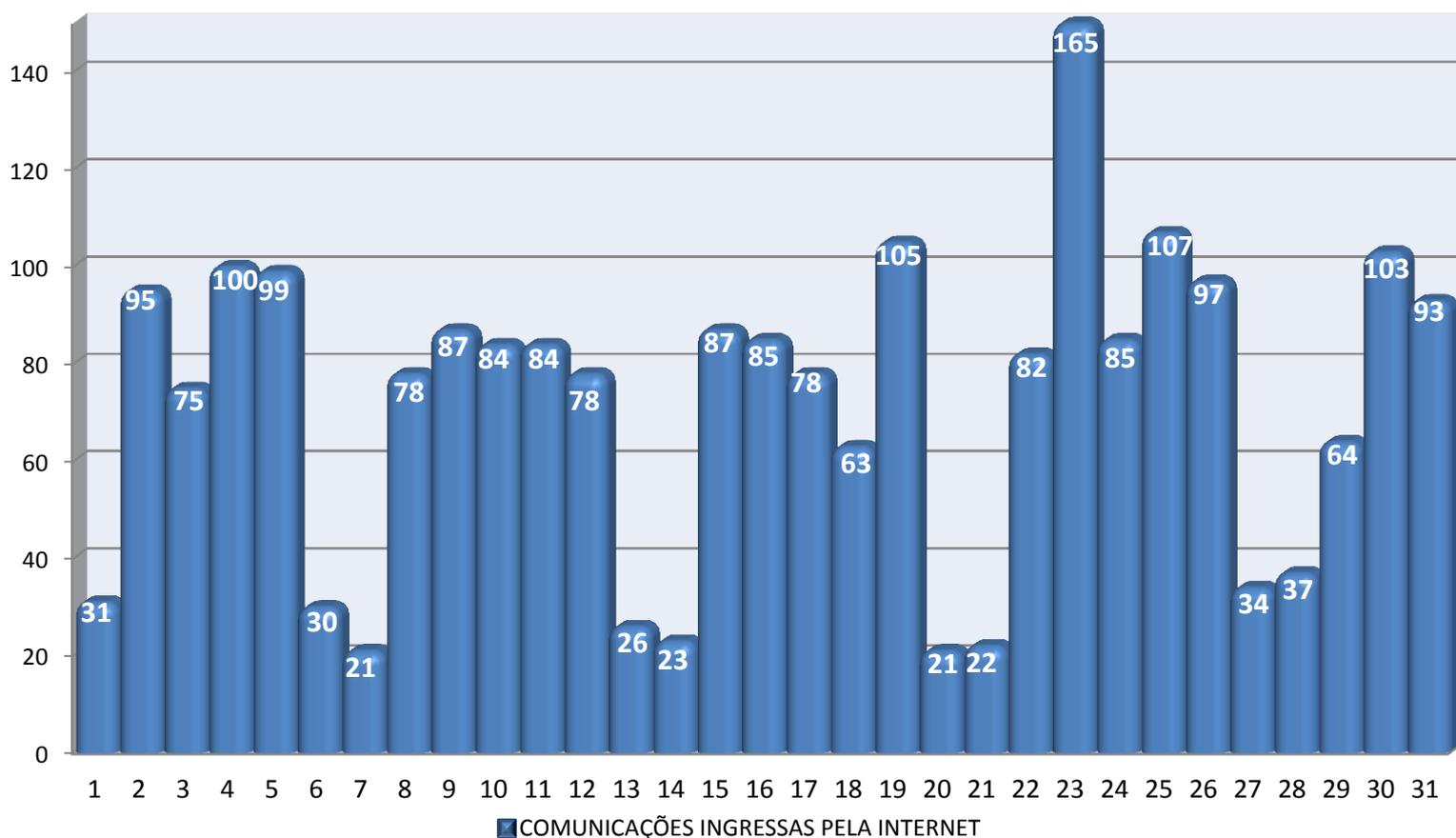
■ **Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em maio de 2017**



TOTAL: 2.987

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ **Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em maio de 2017**



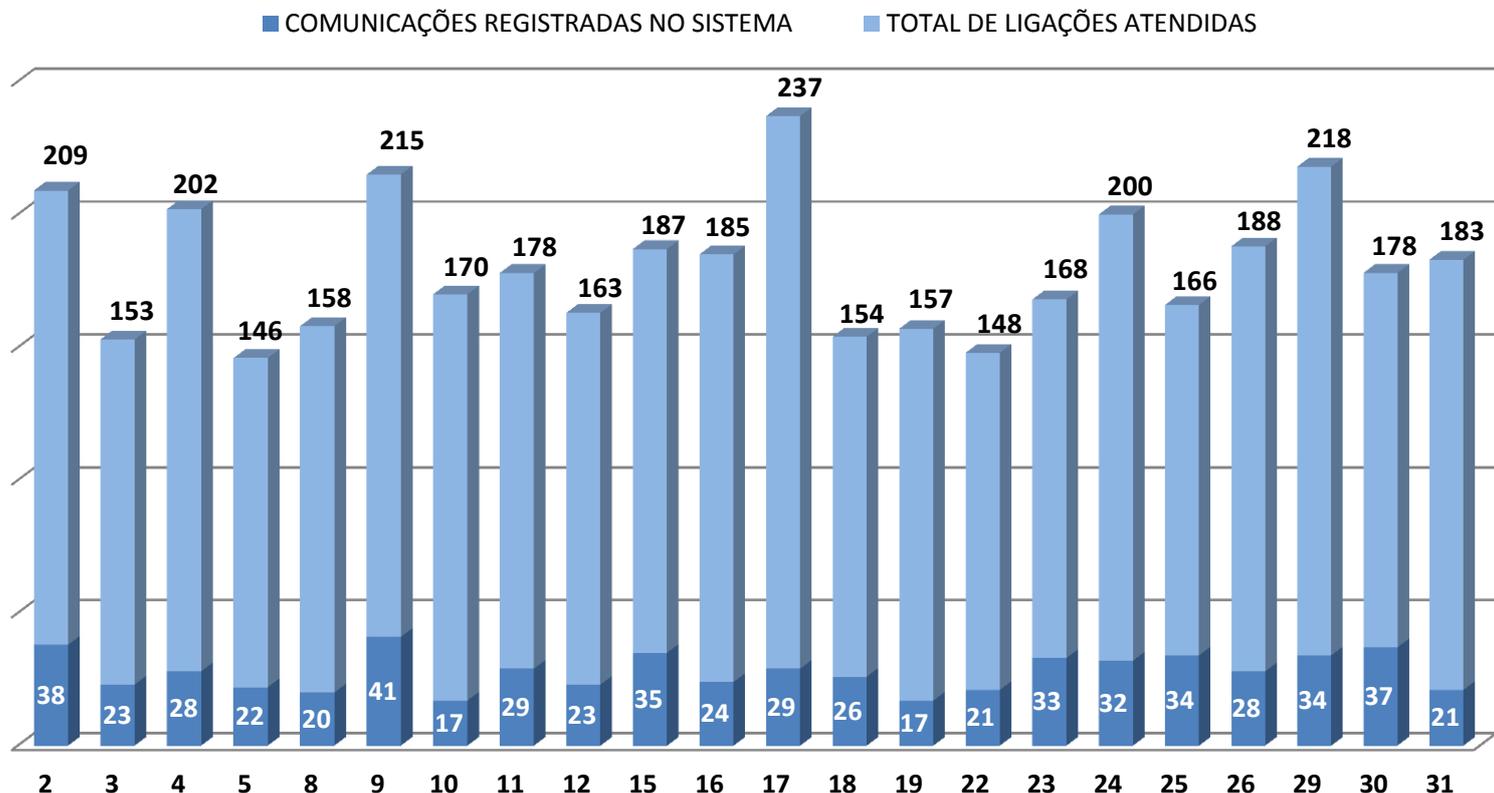
■ **COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET**

Total: **2.239**

Média Diária: ≈ **72**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em maio de 2017

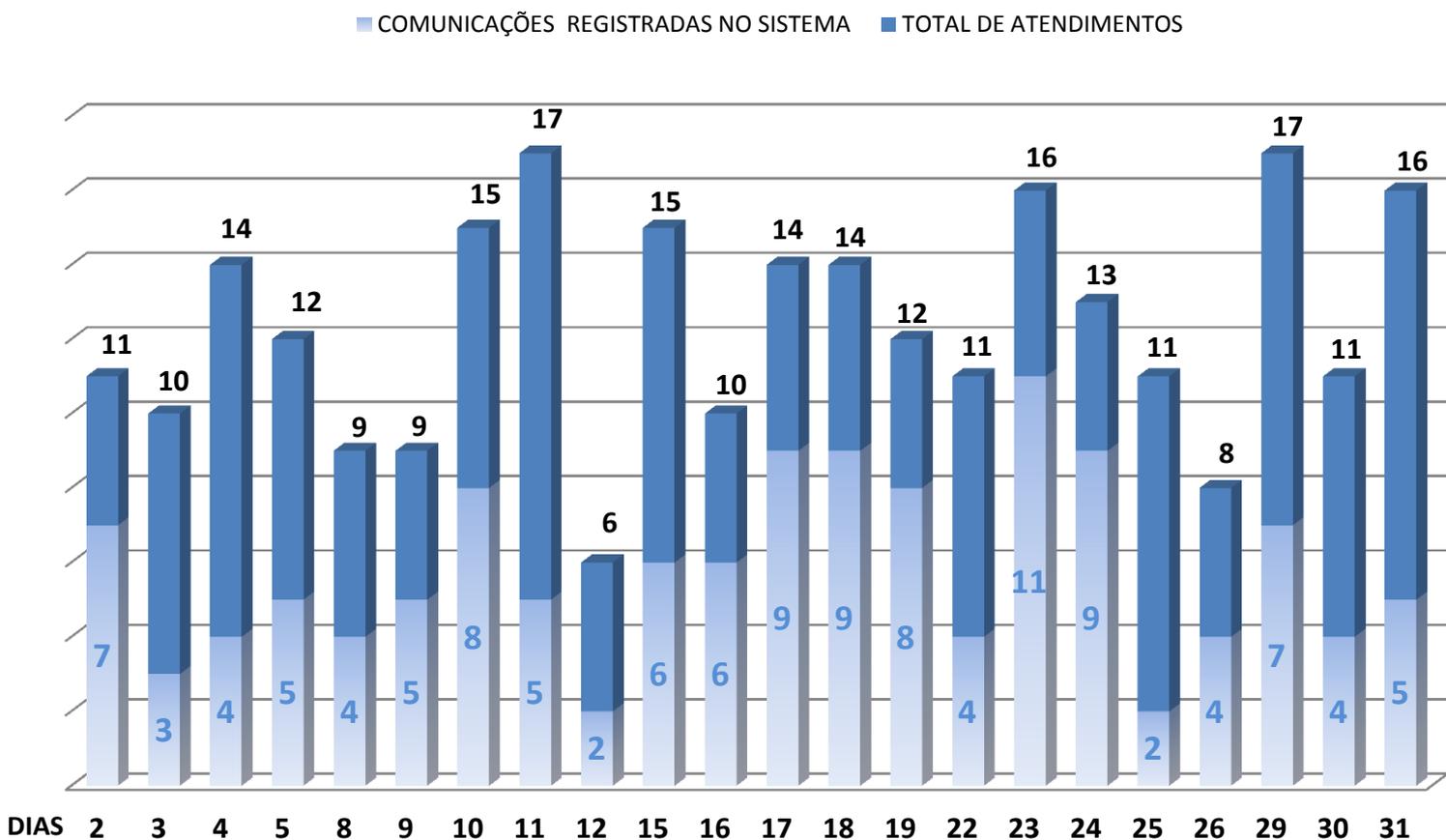


Total de Ligações: **3.963**
 Média Diária: **~ 180**
 Dias Úteis: **22**

Total de Comunicações: **612**
 Média Diária: **~ 28**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em maio de 2017

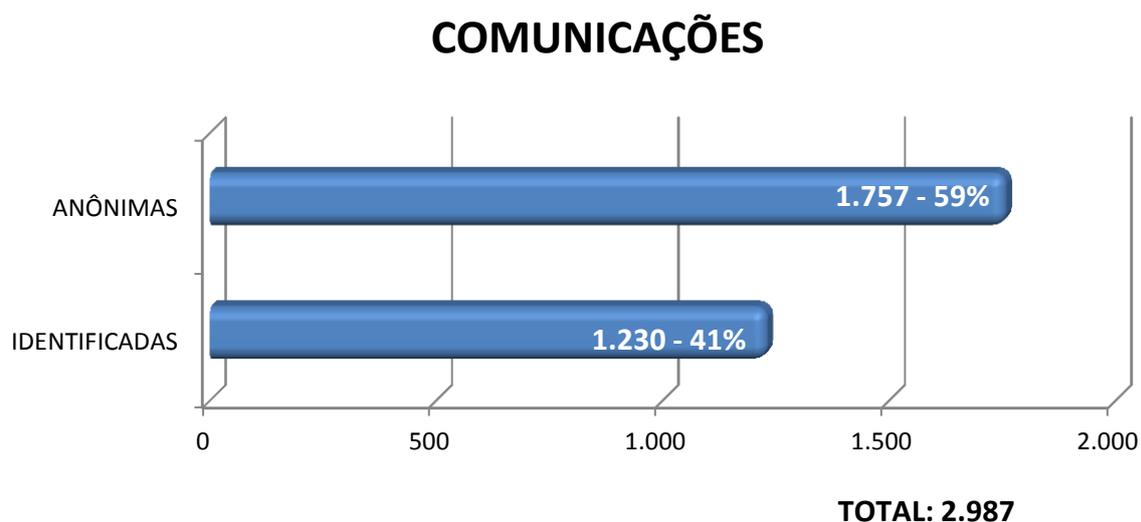


Total de Atendimentos: **271**
 Média Diária: **~ 12**
 Dias Úteis: **22**

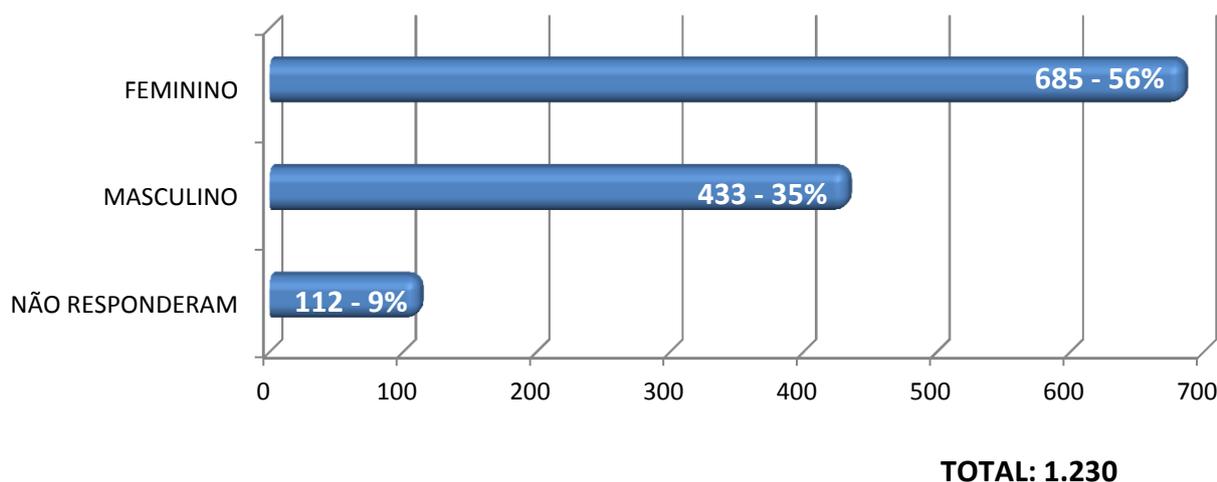
Total de Comunicações: **127**
 Média Diária: **6**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

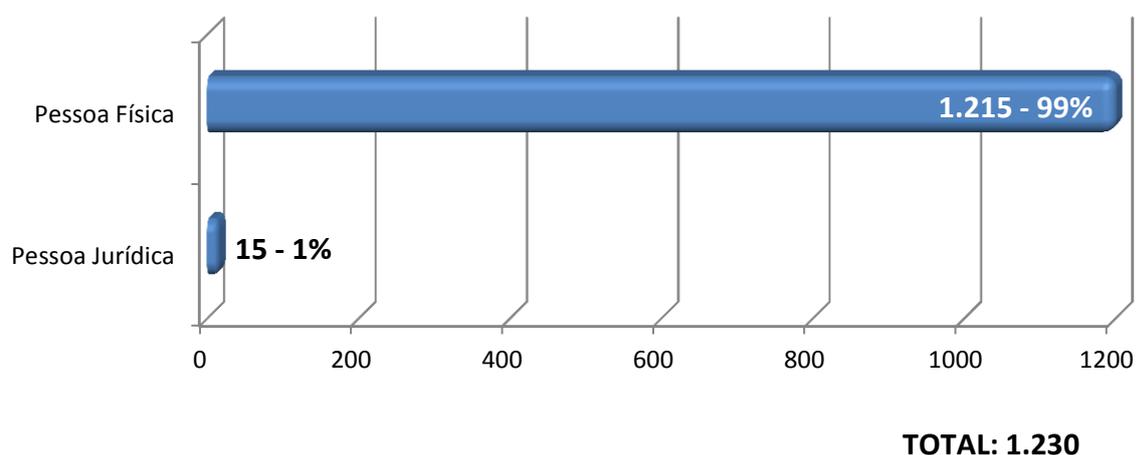
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de maio de 2017**



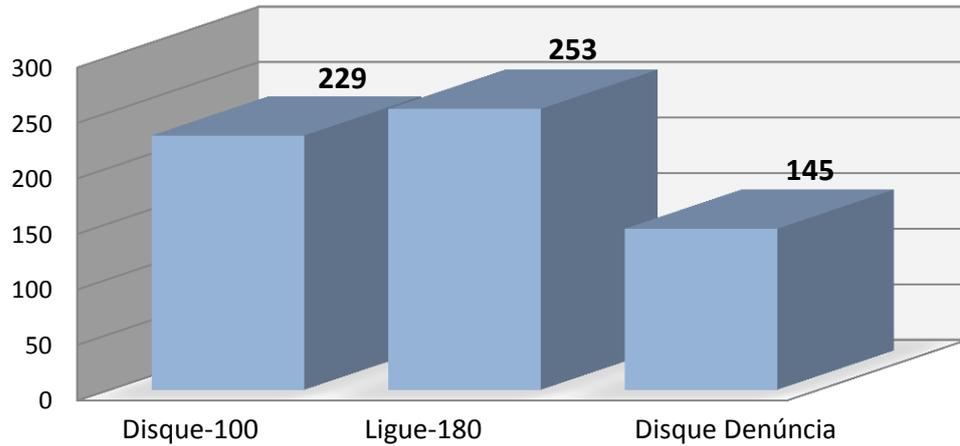
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de maio de 2017**



- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de maio de 2017**

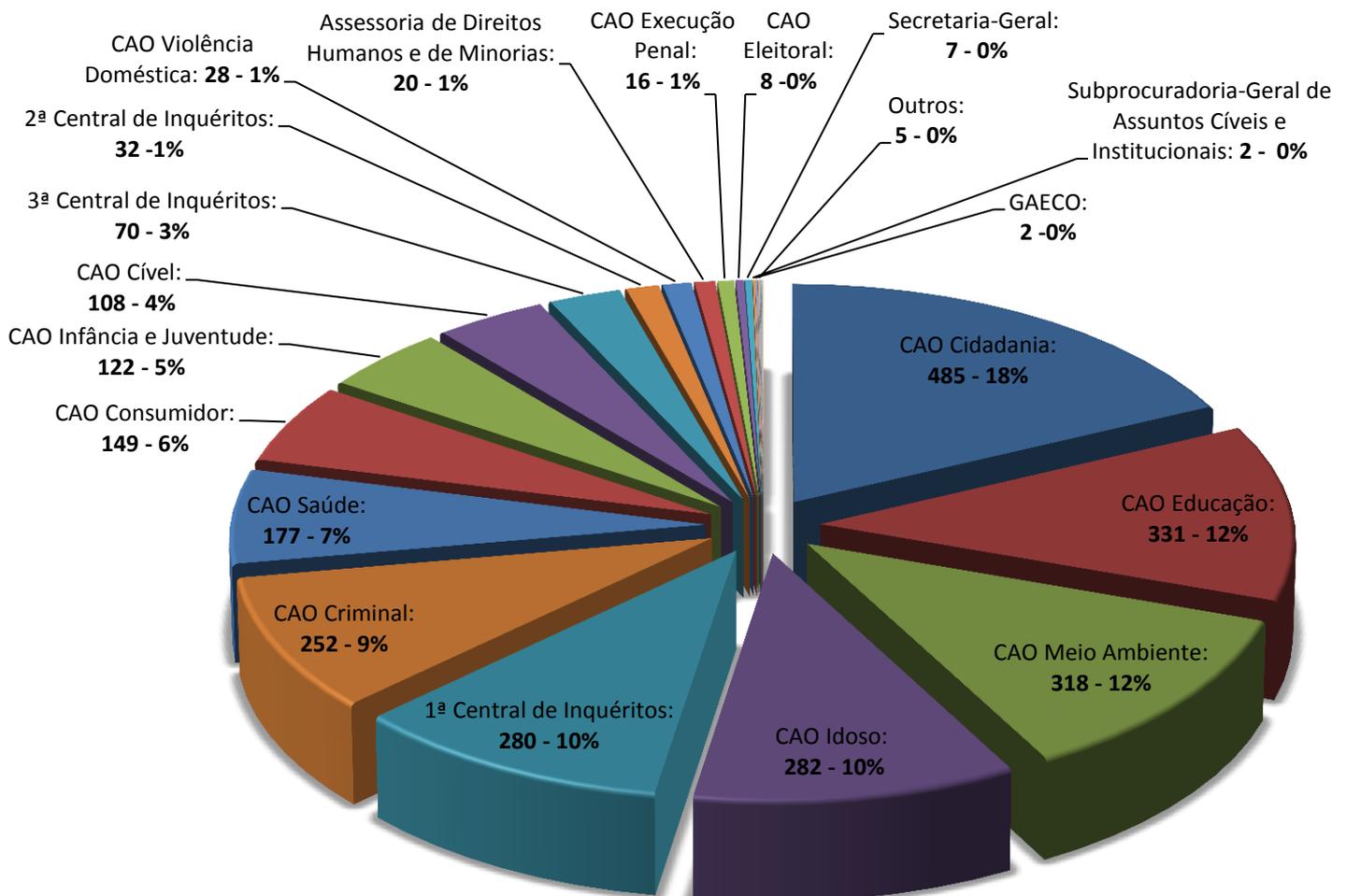


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes do Disque-100, Ligue-180 e Disque Denúncia em maio de 2017**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

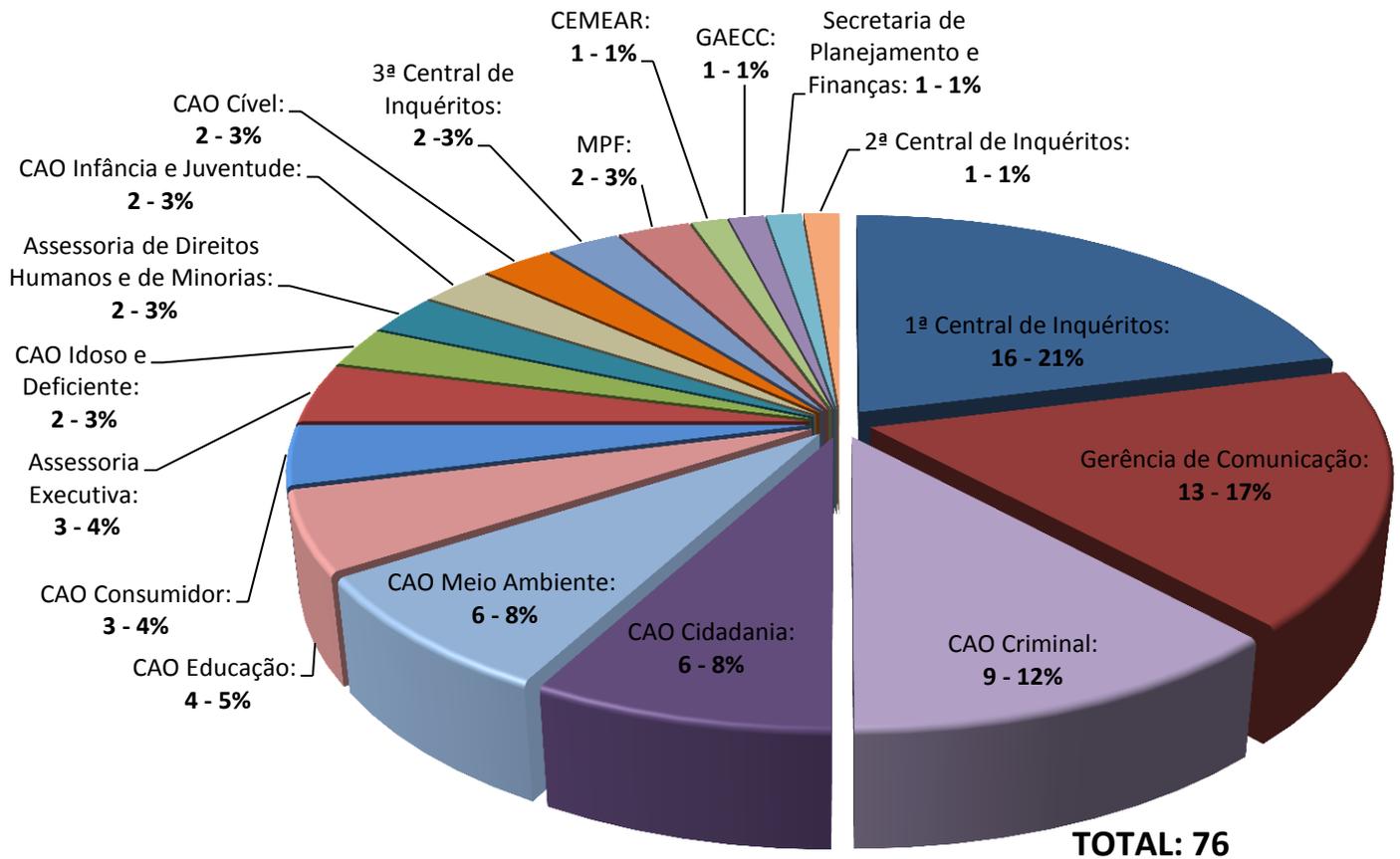
■ **Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em maio de 2017**



TOTAL: 2.694

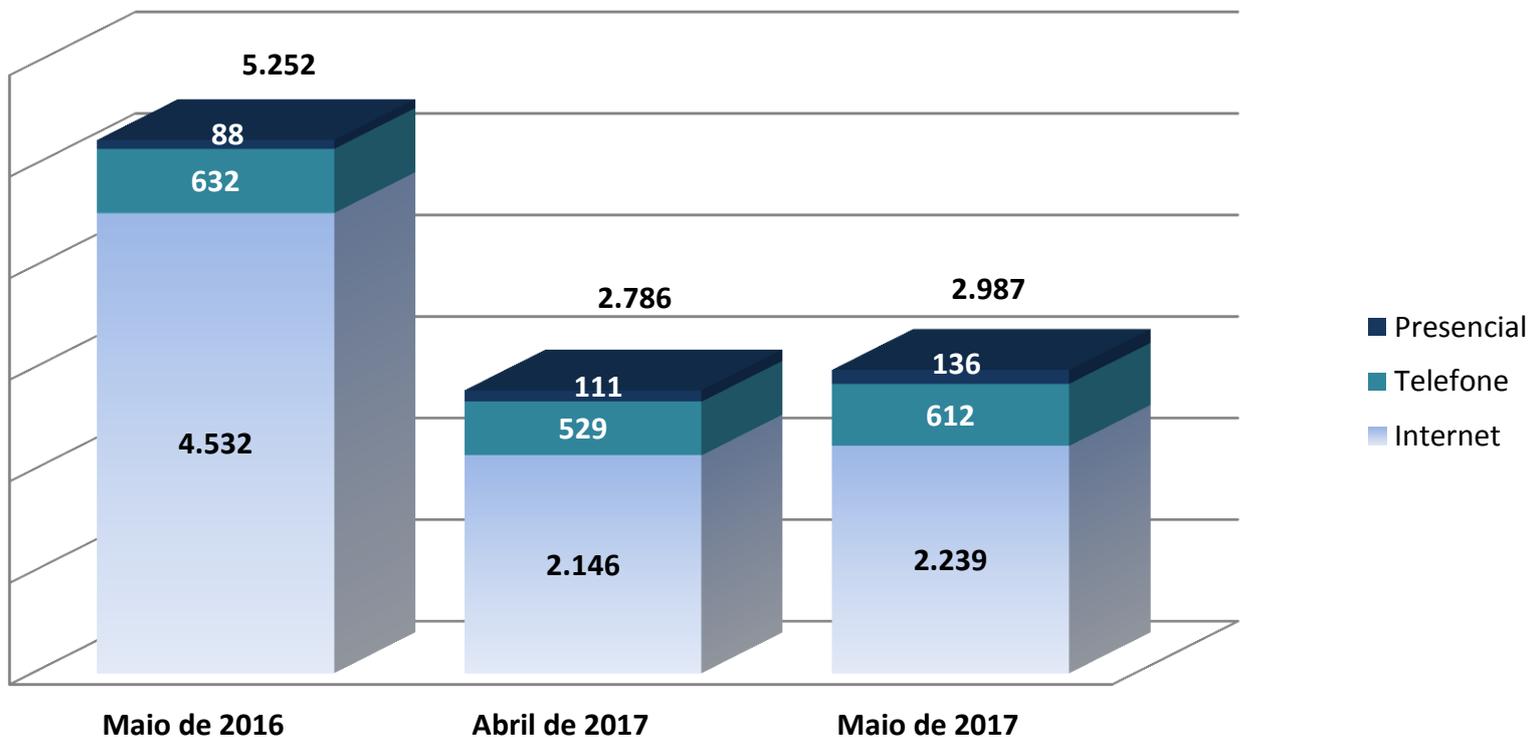
Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em maio de 2017



Fonte: Relatório da Ouvidoria

■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2016



Fonte: Sistema da Ouvidoria

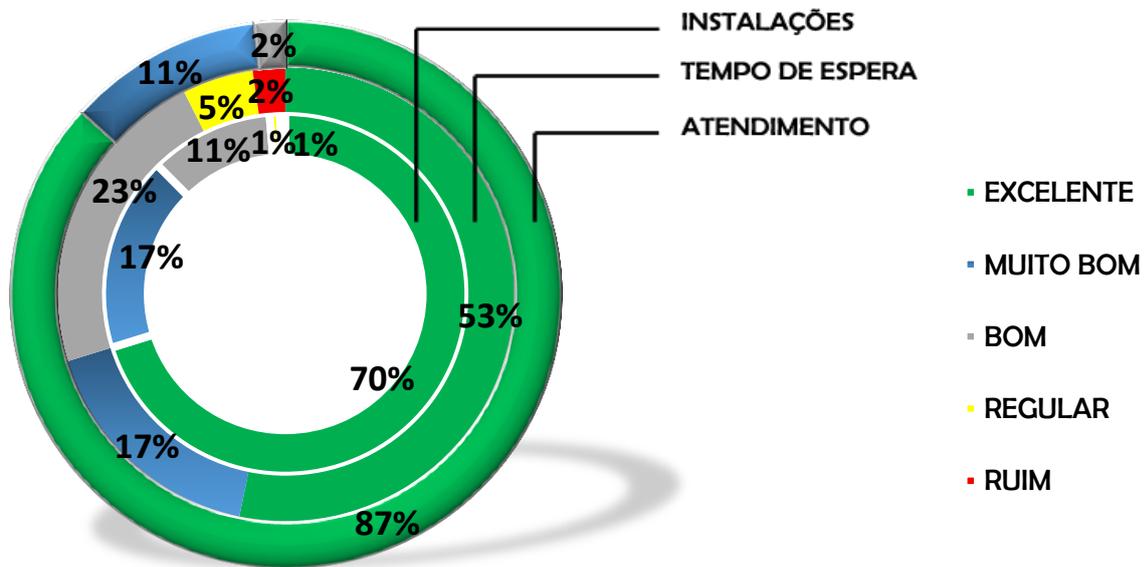
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em maio de 2017

Em um universo de 271 atendimentos, 218 (80%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

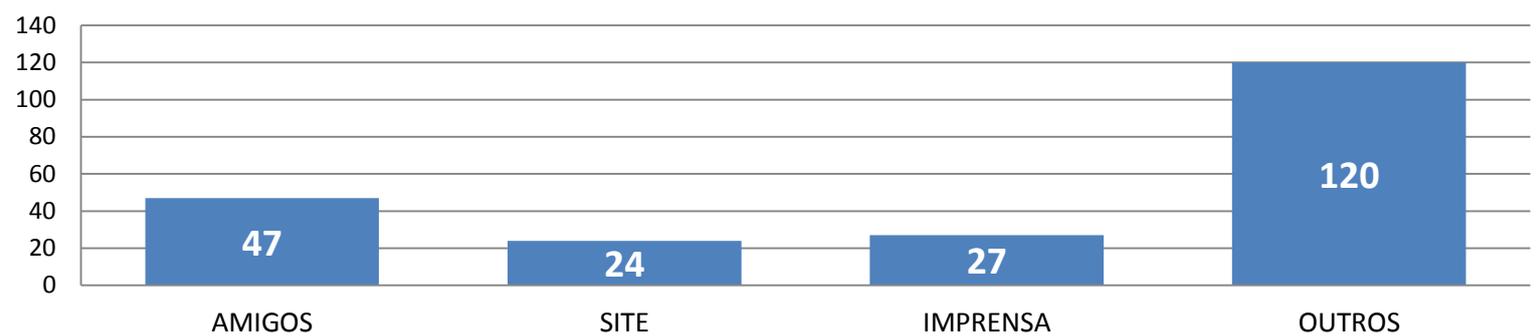
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	153
MUITO BOM	38
BOM	24
REGULAR	2
RUIM	1

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	116
MUITO BOM	37
BOM	49
REGULAR	11
RUIM	5

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	189
MUITO BOM	25
BOM	4
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Fonte: Relatório da Ouvidoria