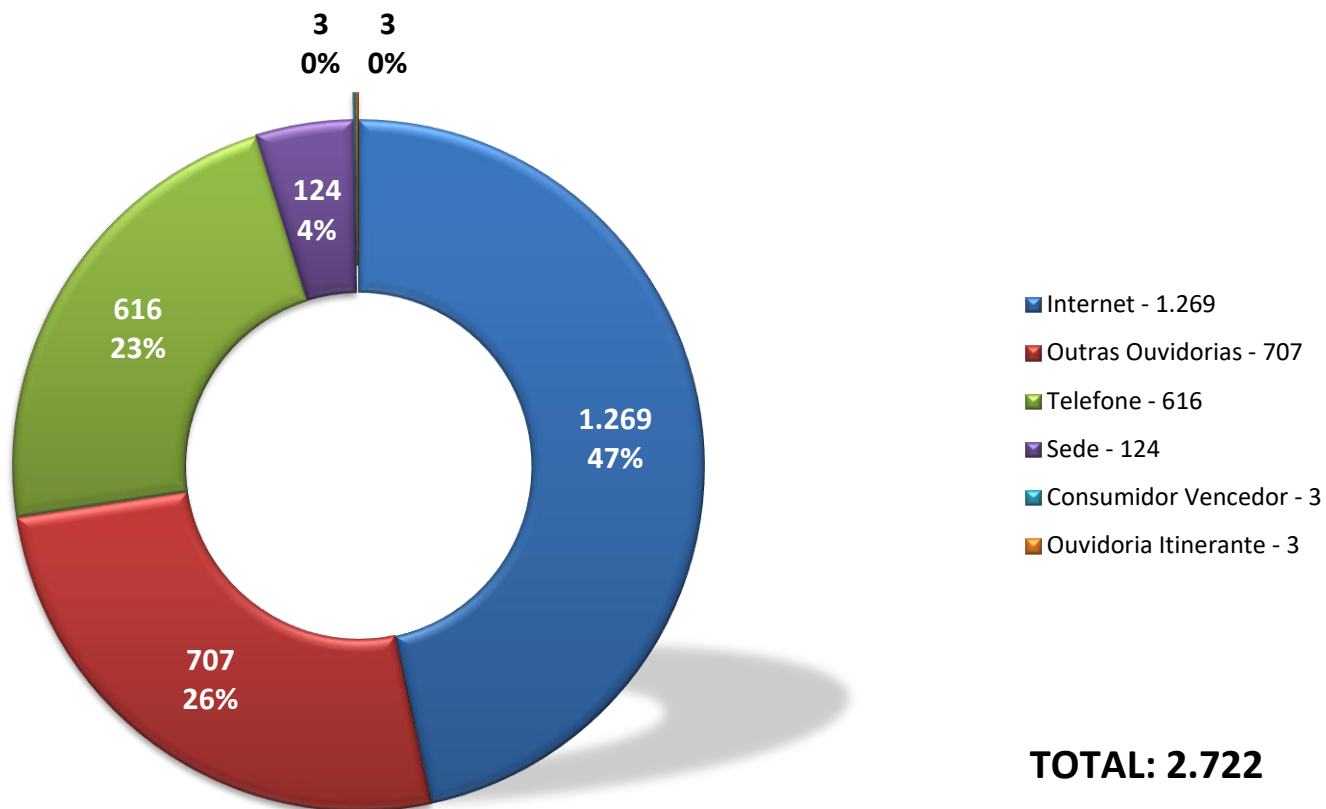
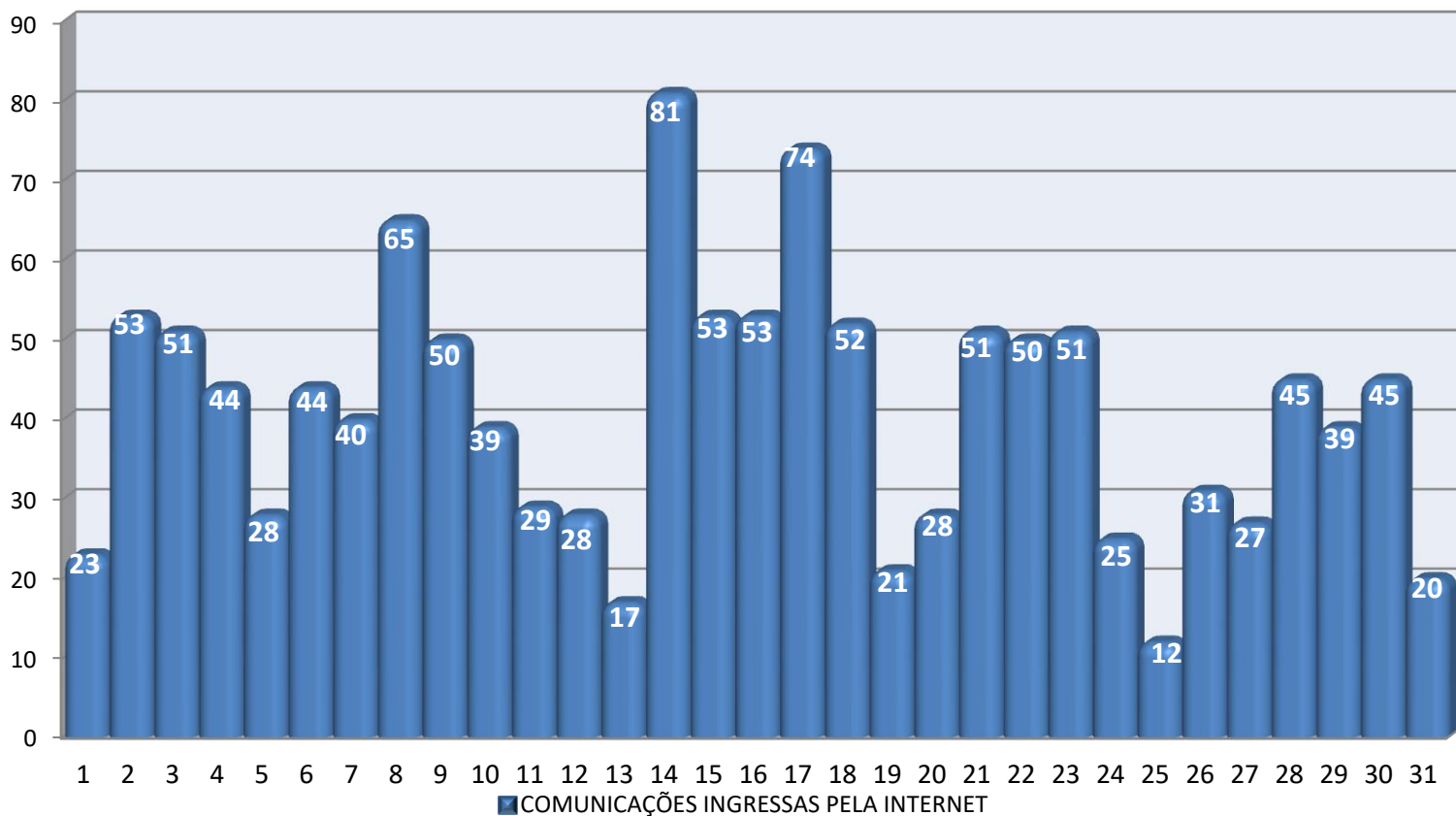


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em maio de 2018



Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em maio de 2018



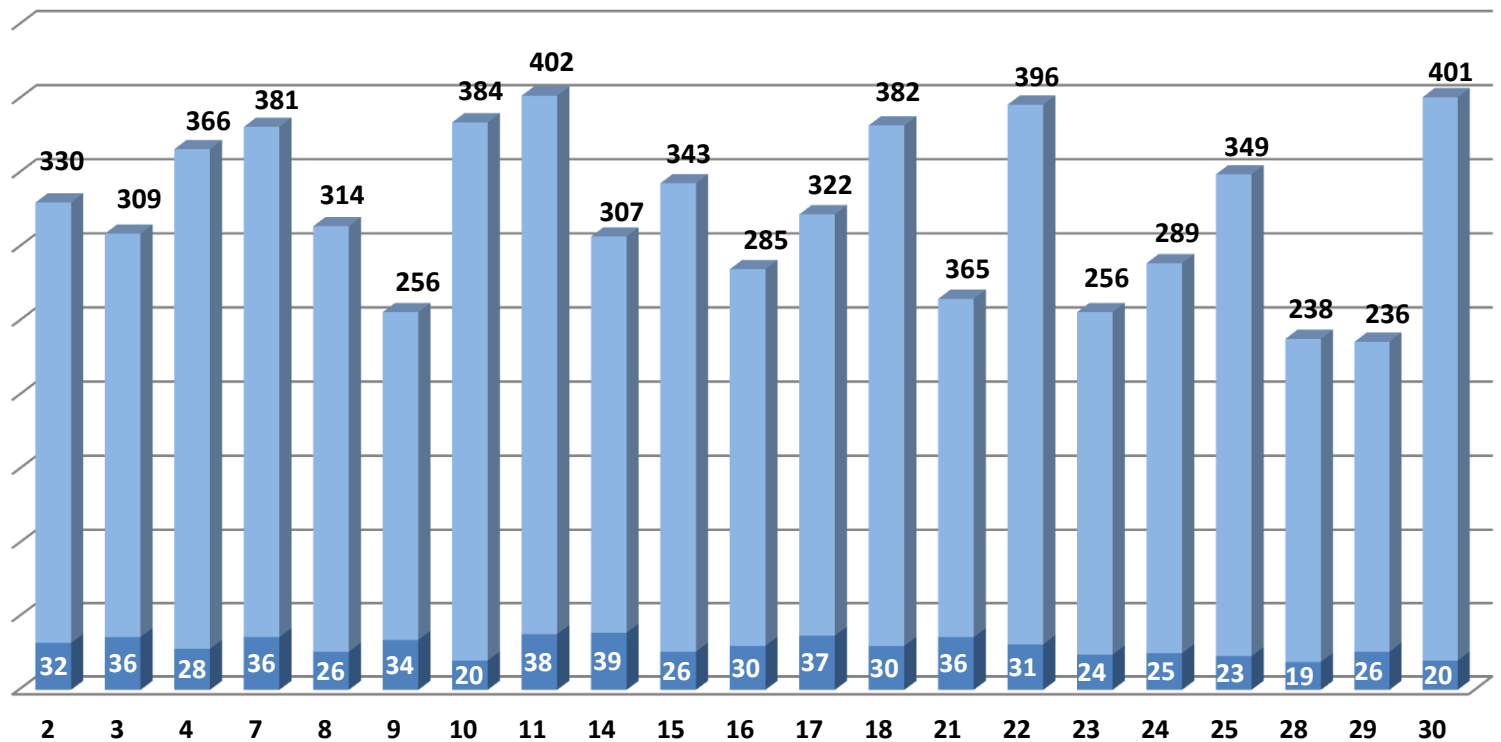
Total: **1.269**

Média Diária: ≈ **41**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em maio de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.811**

Média Diária: **≈ 324**

Dias Úteis: **21**

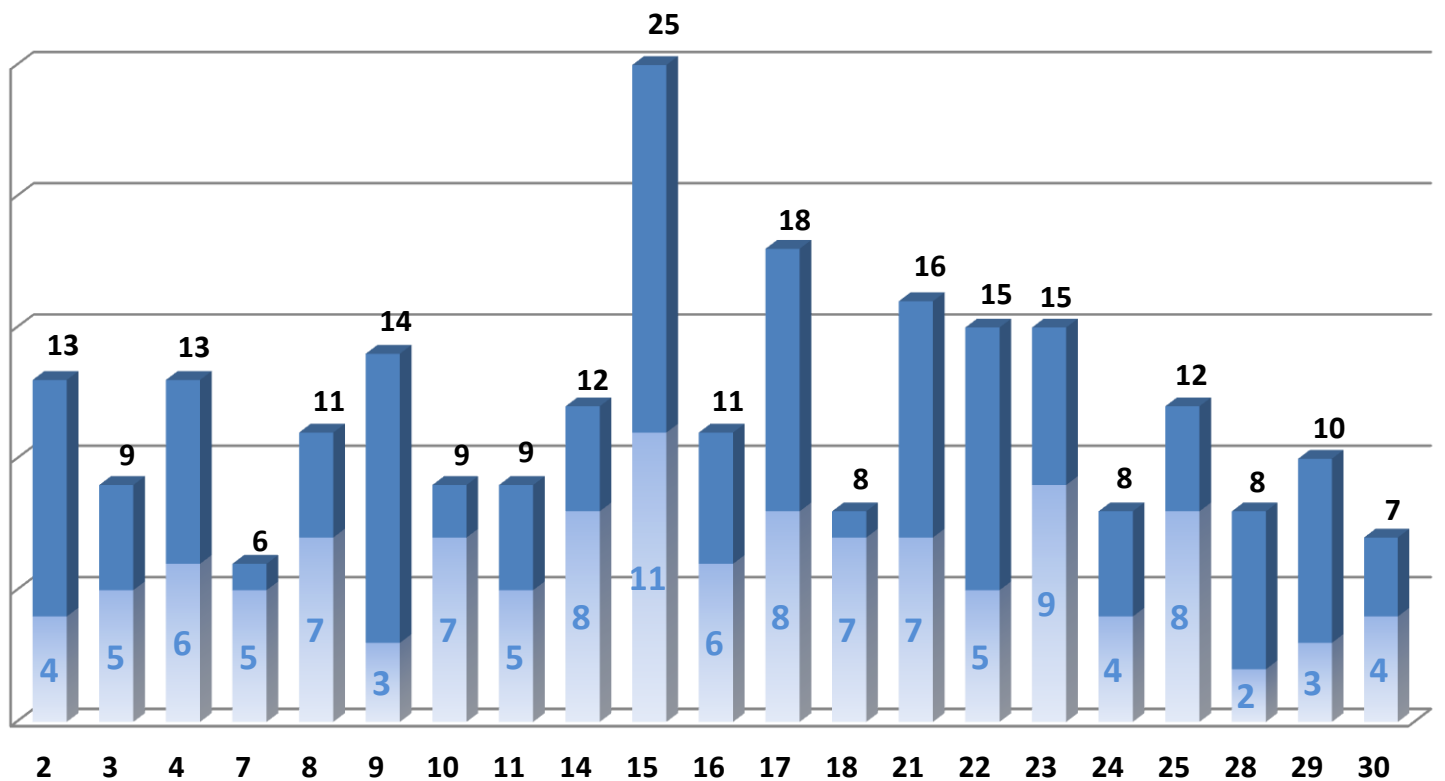
Total de Comunicações: **616**

Média Diária: **≈ 29**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em maio de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **249**

Média Diária: **≈ 12**

Dias Úteis: **21**

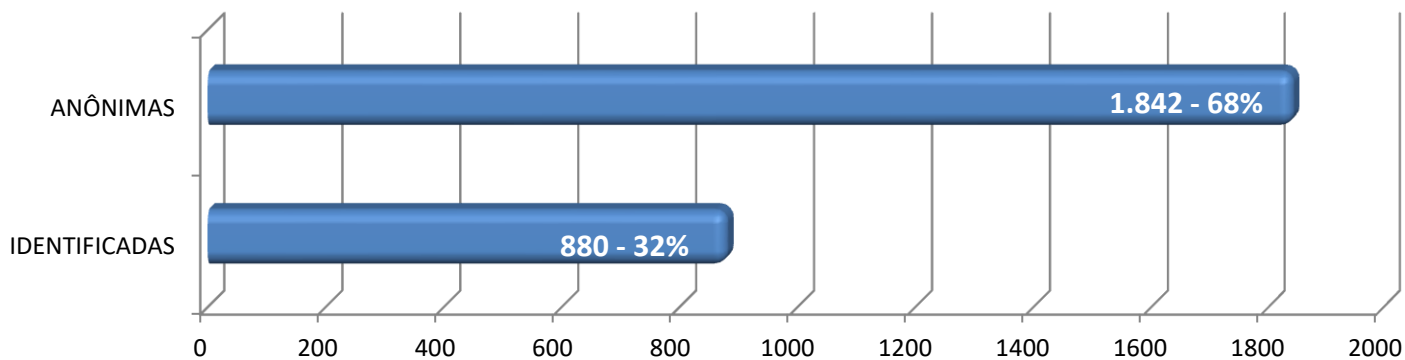
Total de Comunicações: **124**

Média Diária: **≈ 6**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

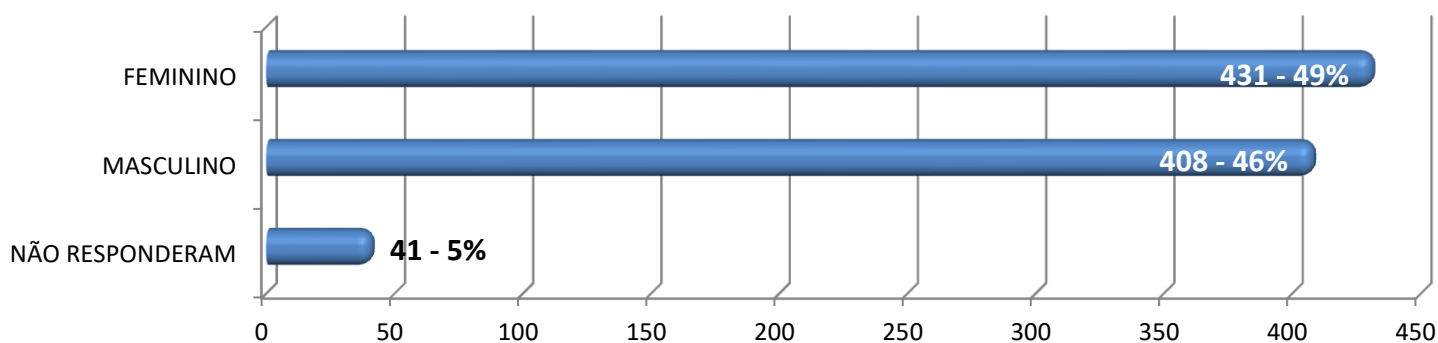
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de maio de 2018**

COMUNICAÇÕES



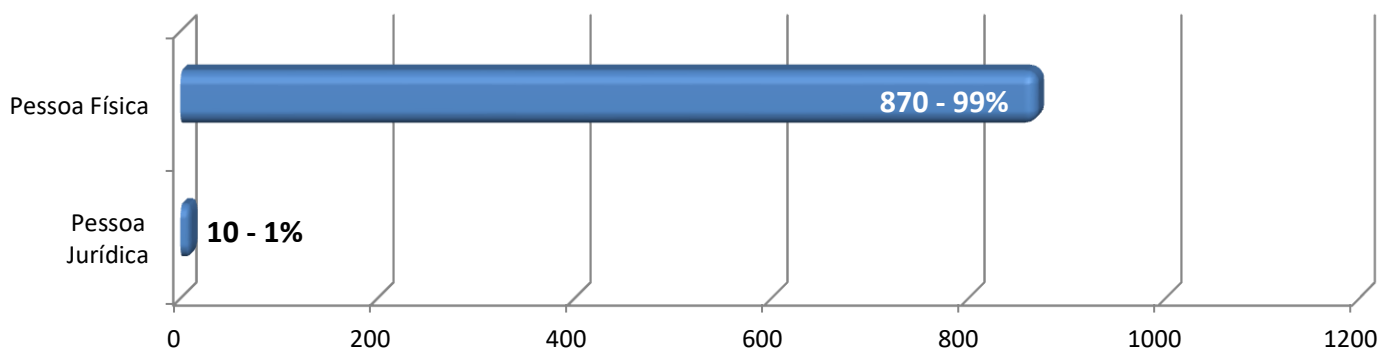
TOTAL: 2.722

- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de maio de 2018**



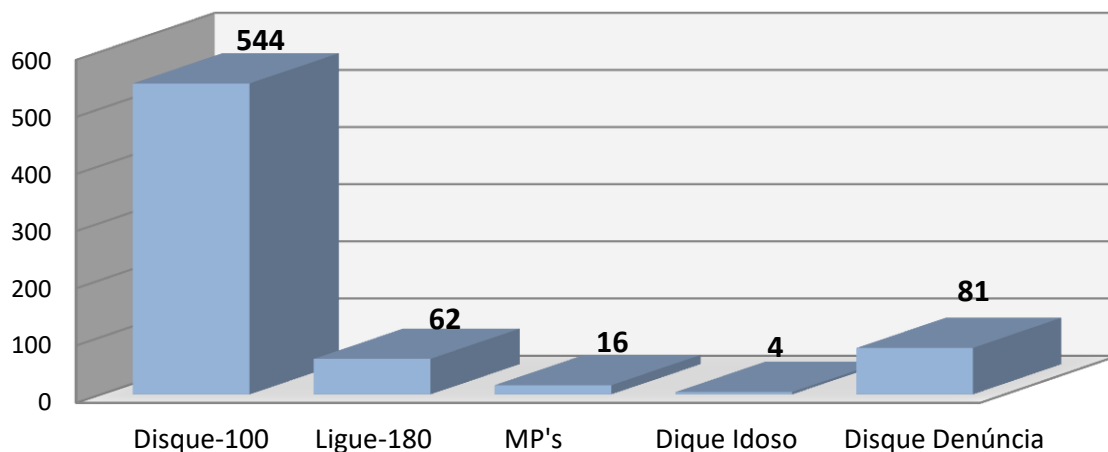
TOTAL: 880

- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de maio de 2018**



TOTAL: 880

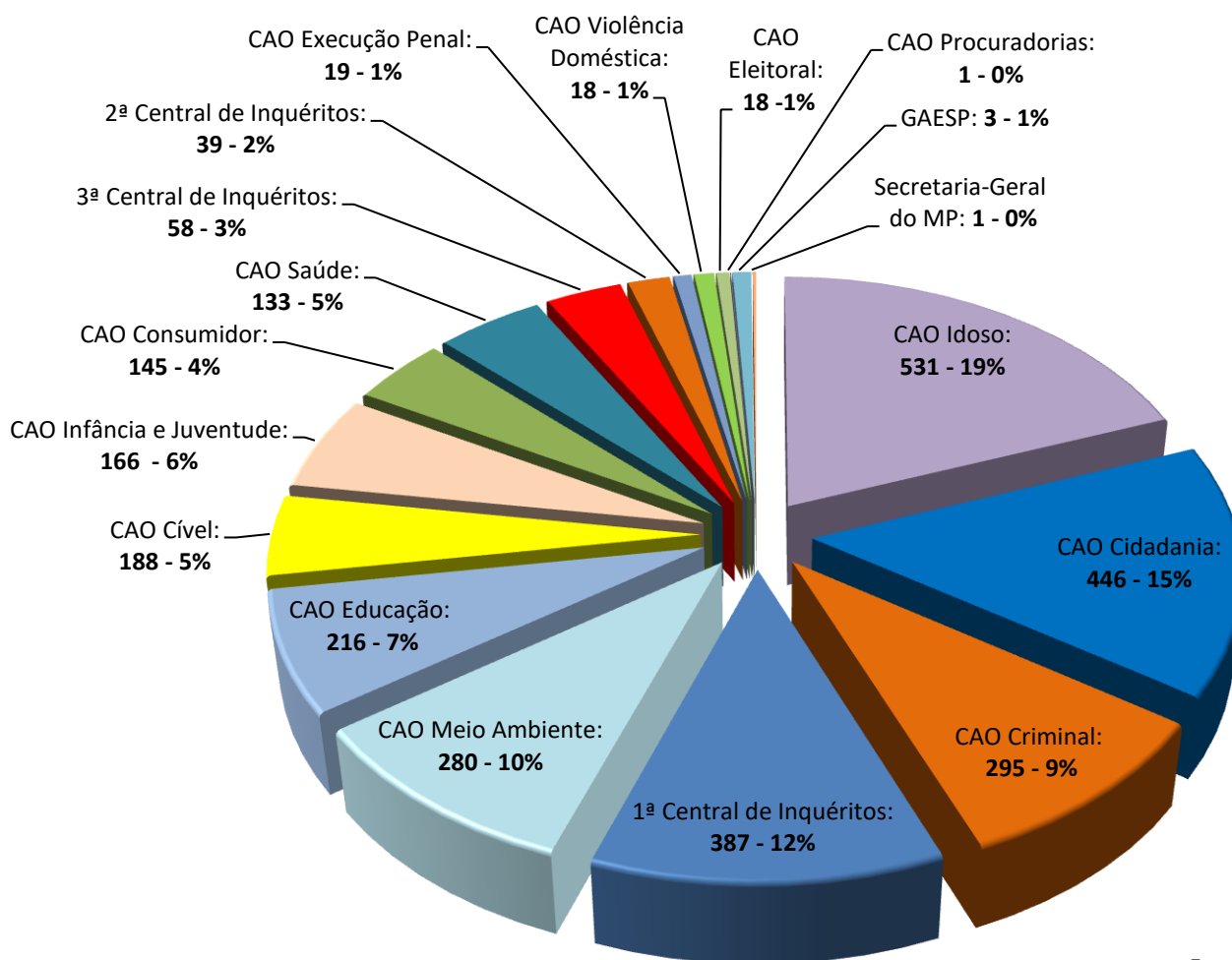
■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em maio de 2018



■ NOVAS COMUNICAÇÕES

Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

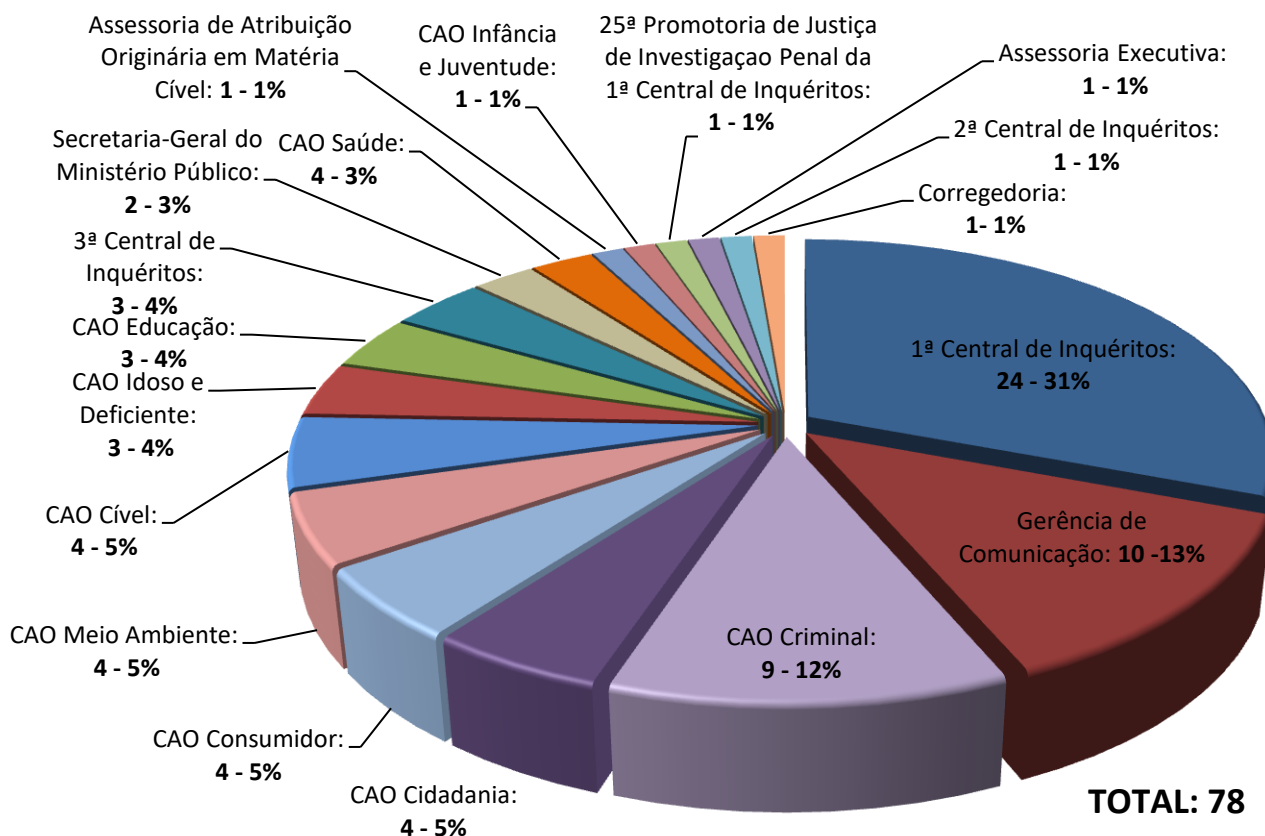
■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em maio de 2018



TOTAL: 3.379

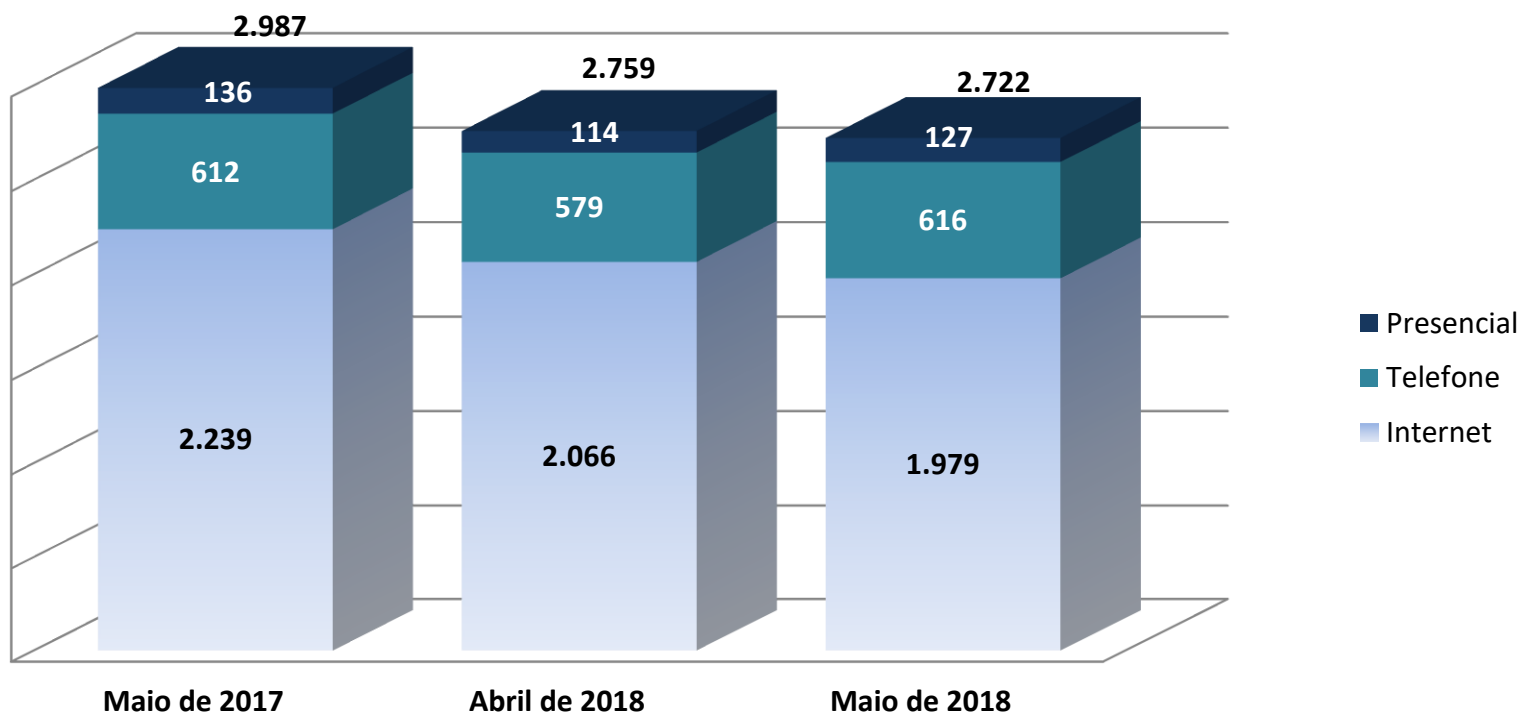
Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em maio de 2018



Fonte: Relatório da Ouvidoria

■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2017

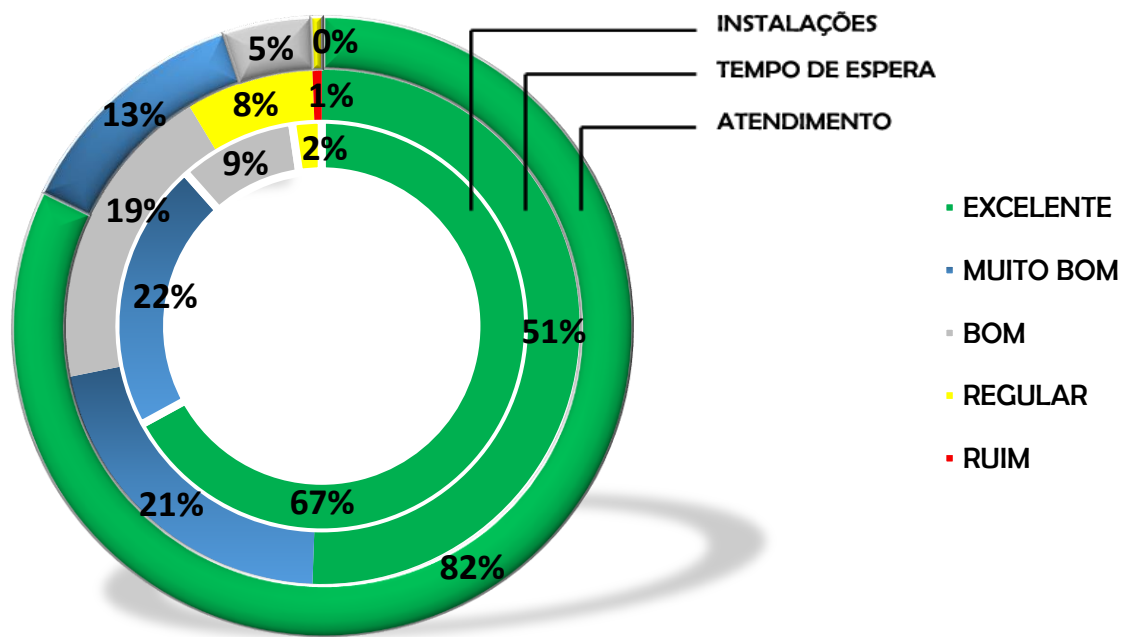


Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em maio de 2018

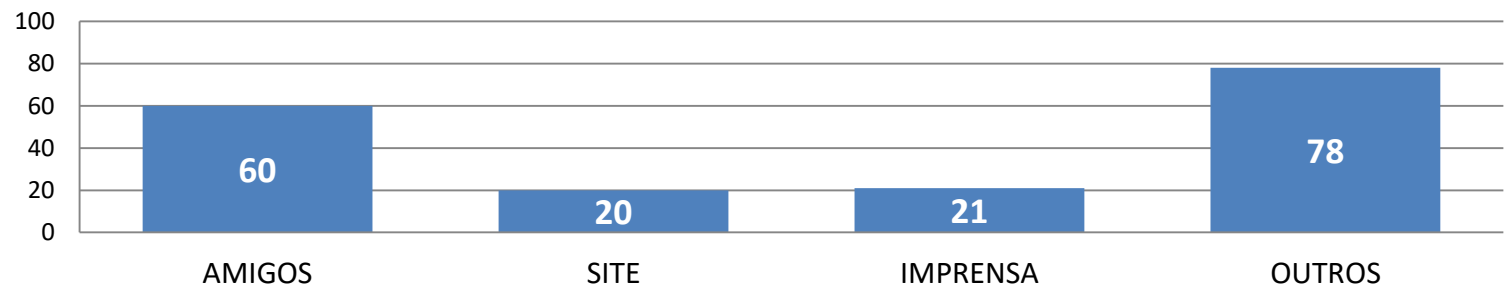
Em um universo de 297 atendimentos, 179 (60%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

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	116	EXCELENTE	88	EXCELENTE	143
MUITO BOM	37	MUITO BOM	37	MUITO BOM	22
BOM	16	BOM	34	BOM	8
REGULAR	4	REGULAR	14	REGULAR	1
RUIM	0	RUIM	1	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria