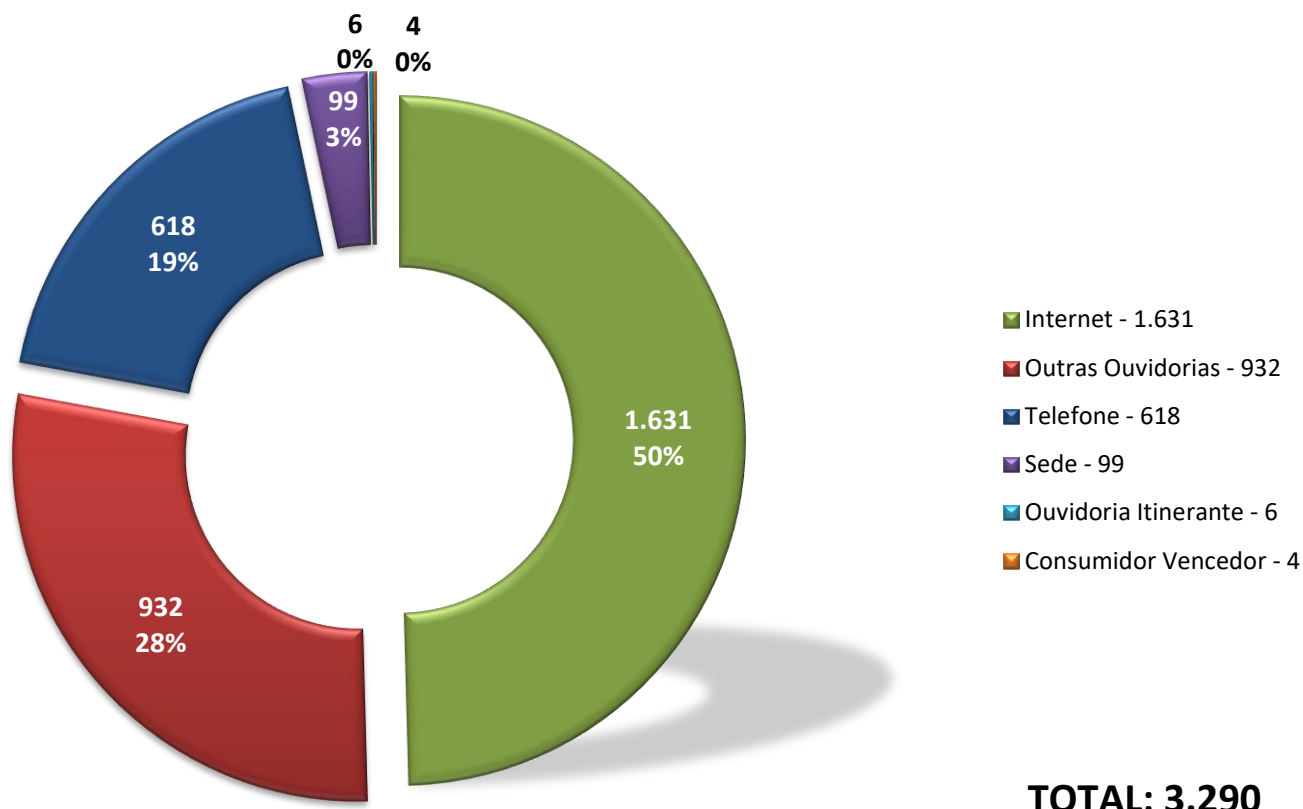
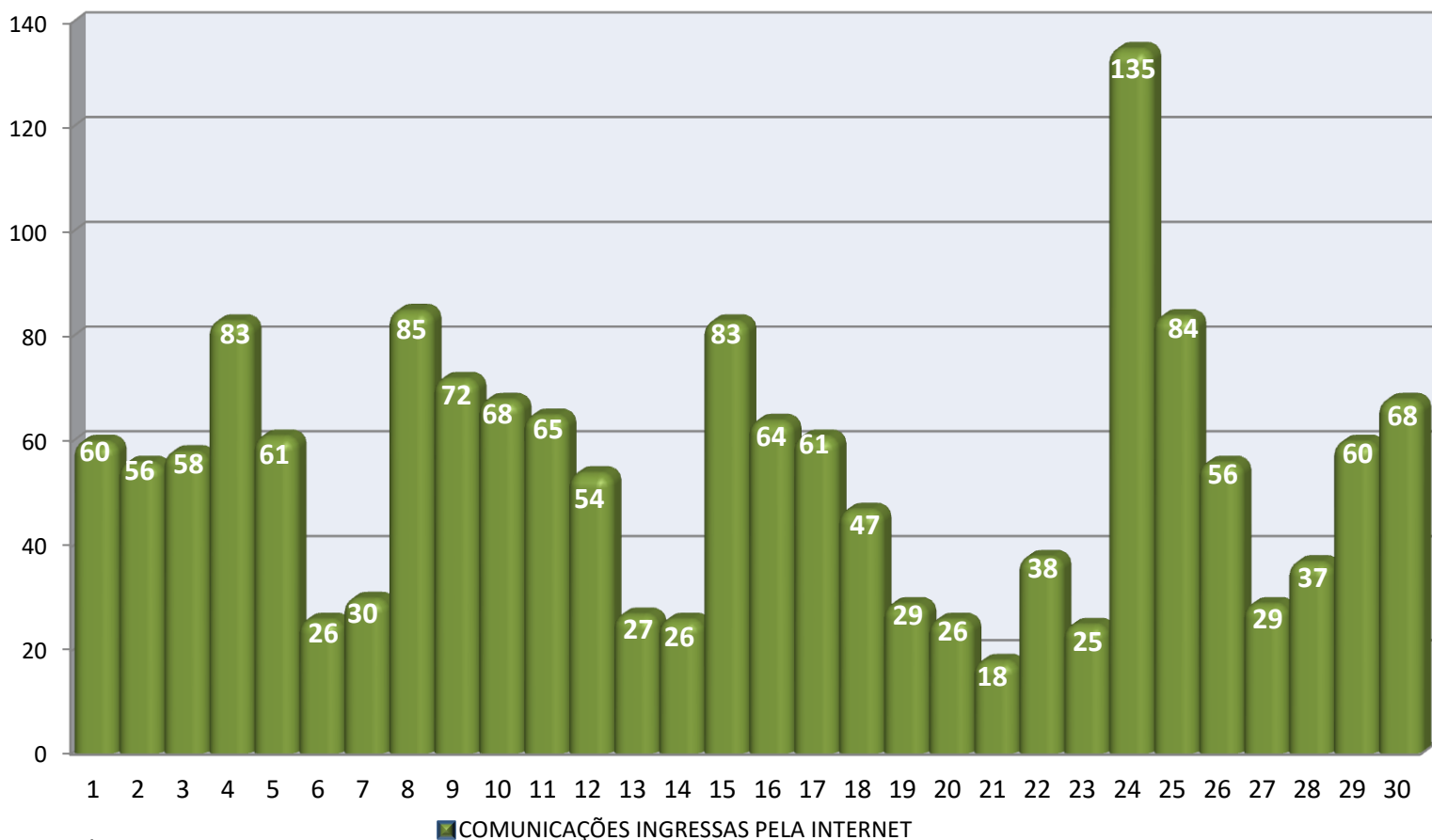


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em abril de 2019



Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



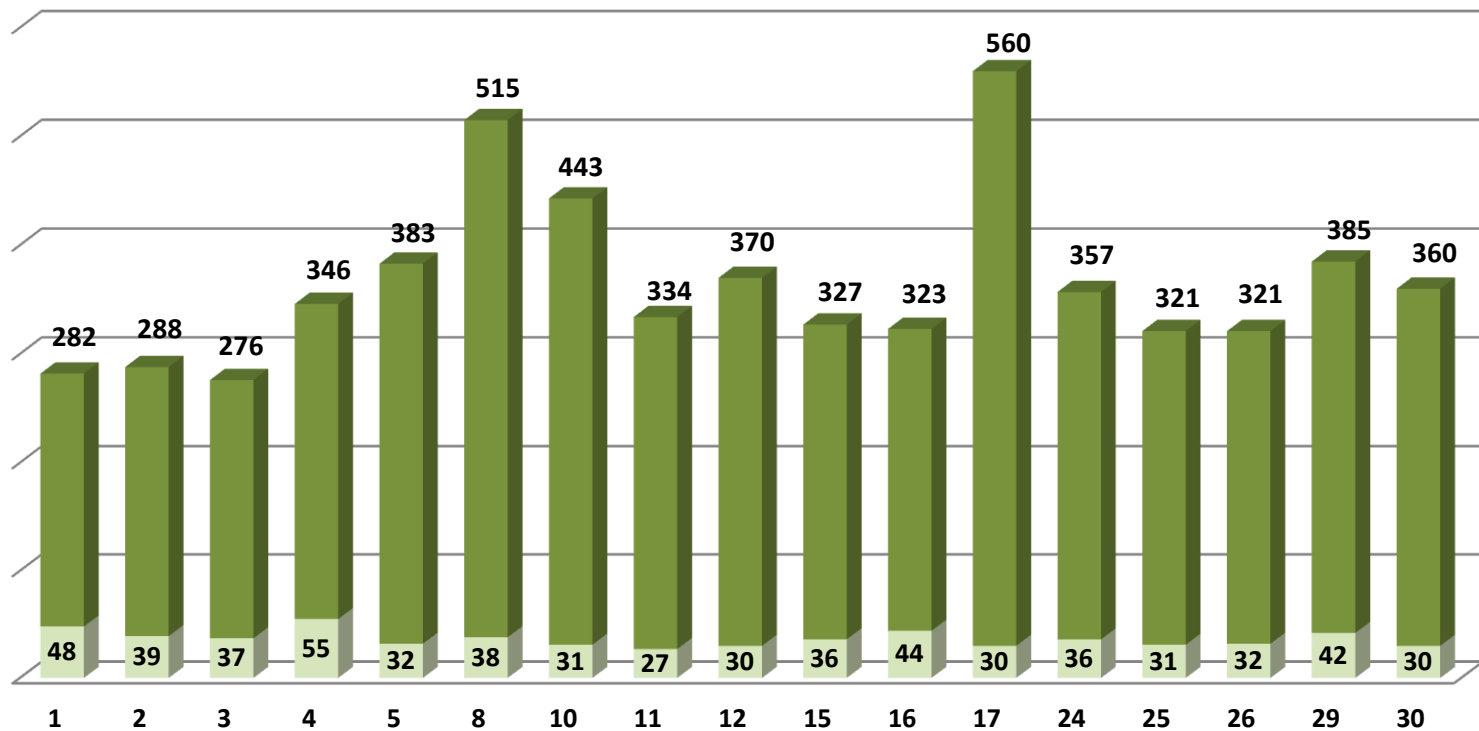
Total: **1.631**

Média Diária: ≈ **54**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em abril de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



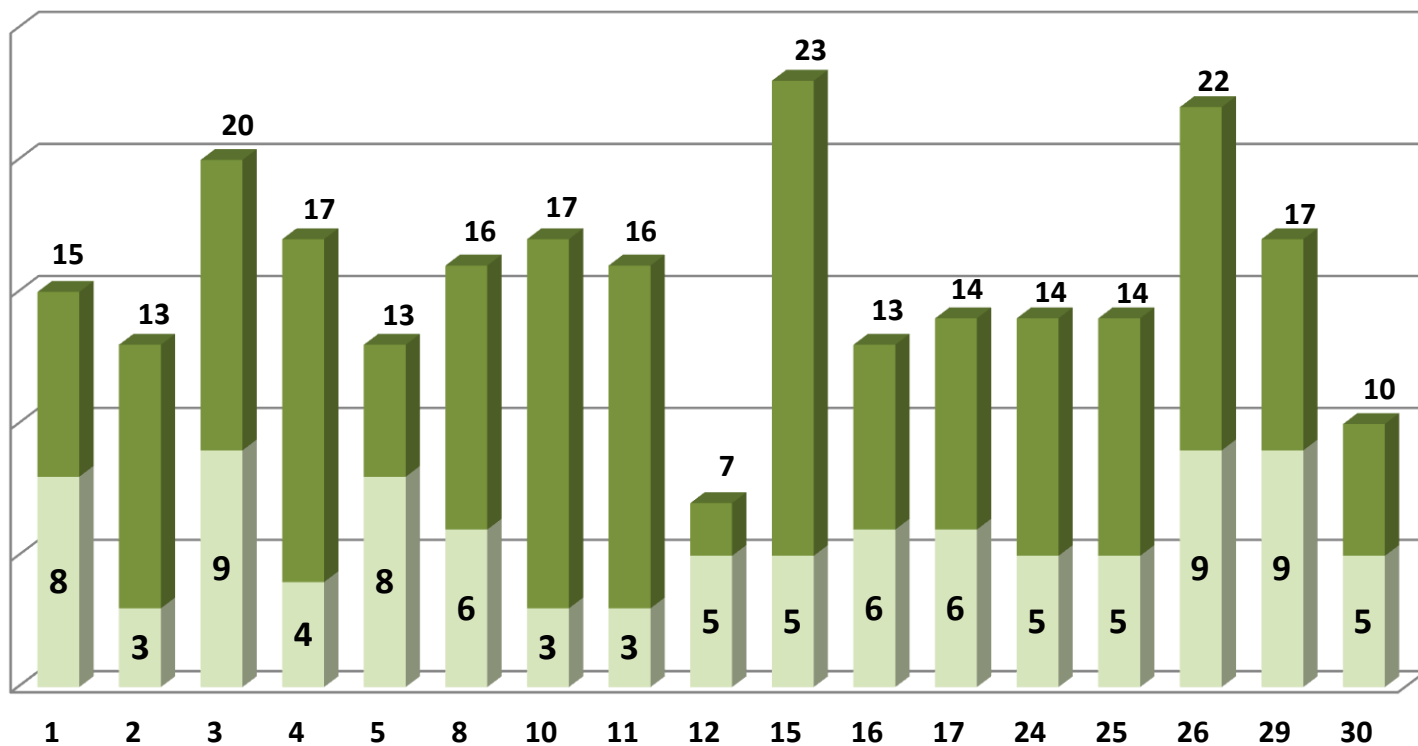
Total de Ligações: 6.191
Média Diária: ≈ 364
Dias Úteis: 17

Total de Comunicações: 618
Média Diária: ≈ 36

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



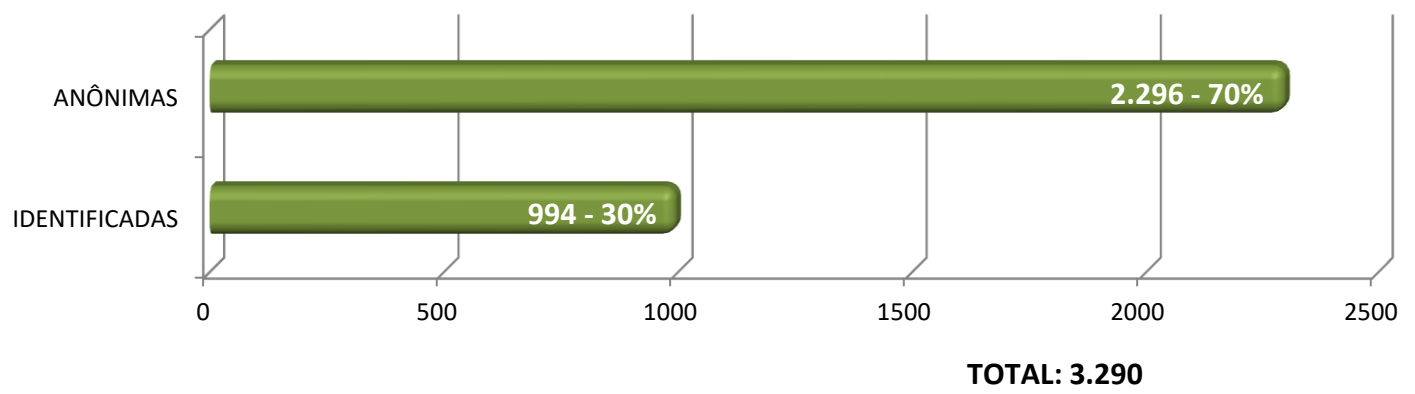
Total de Atendimentos: 261
Média Diária: ≈ 15
Dias Úteis: 17

Total de Comunicações: 99
Média Diária: ≈ 6

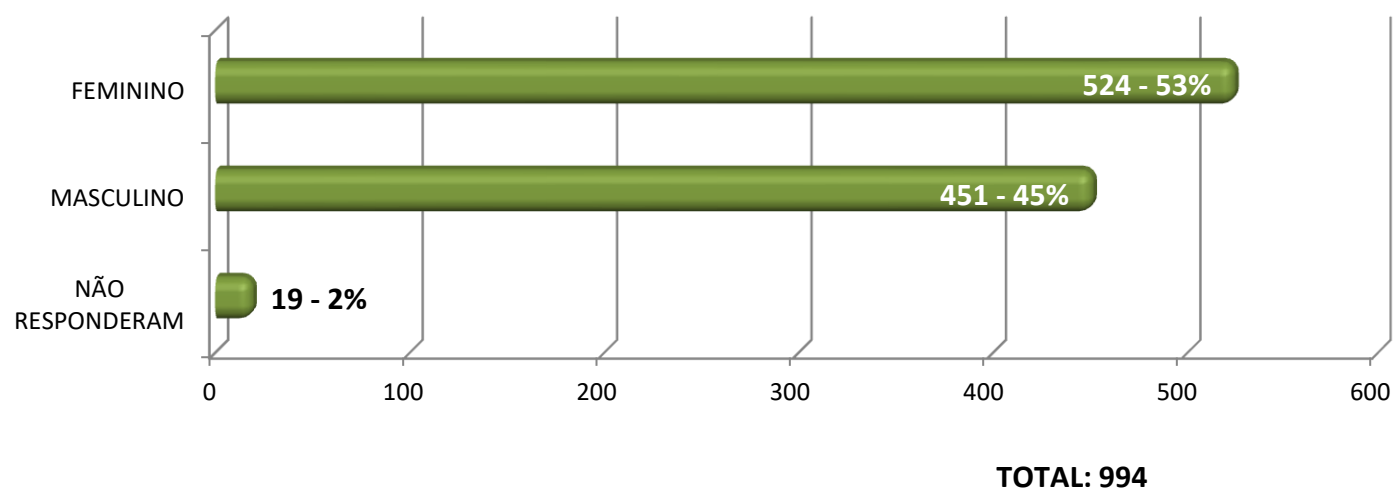
Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

■ Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de abril de 2019

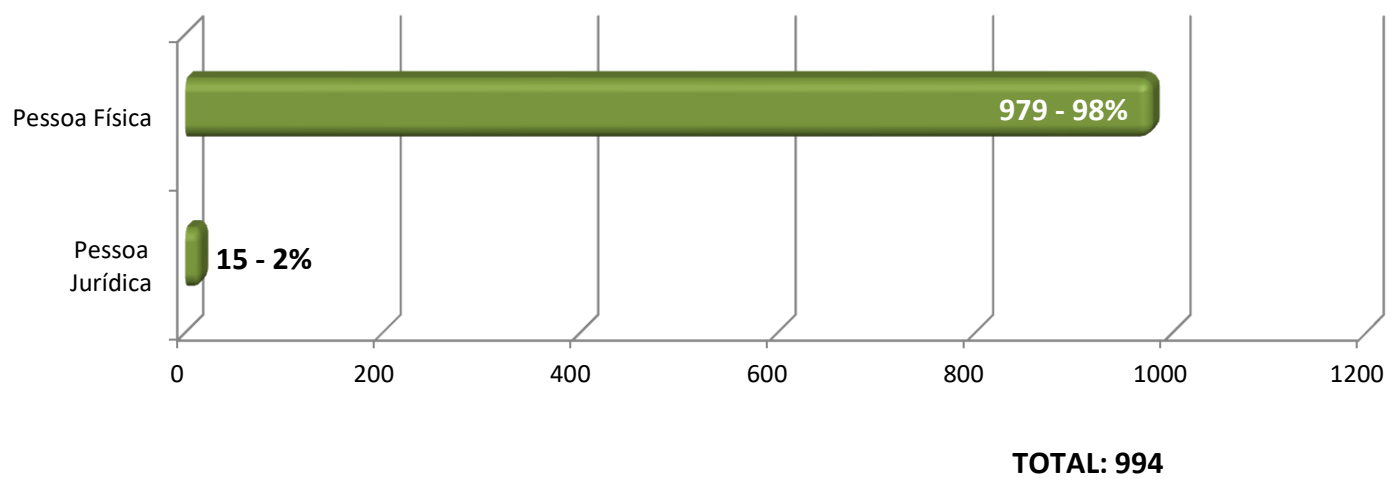
COMUNICAÇÕES



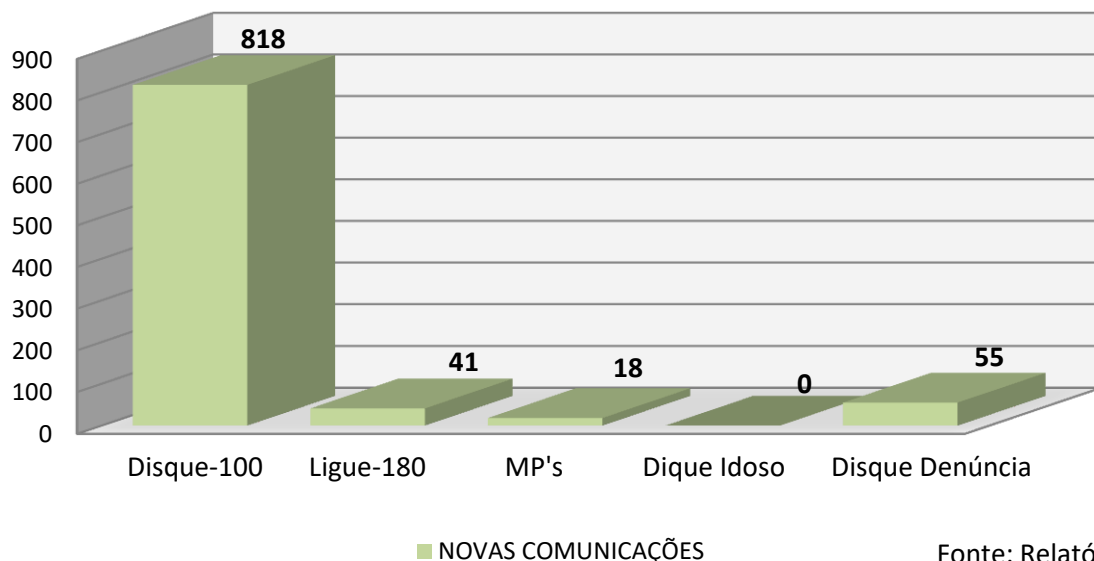
■ Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de abril de 2019



■ Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de abril de 2019

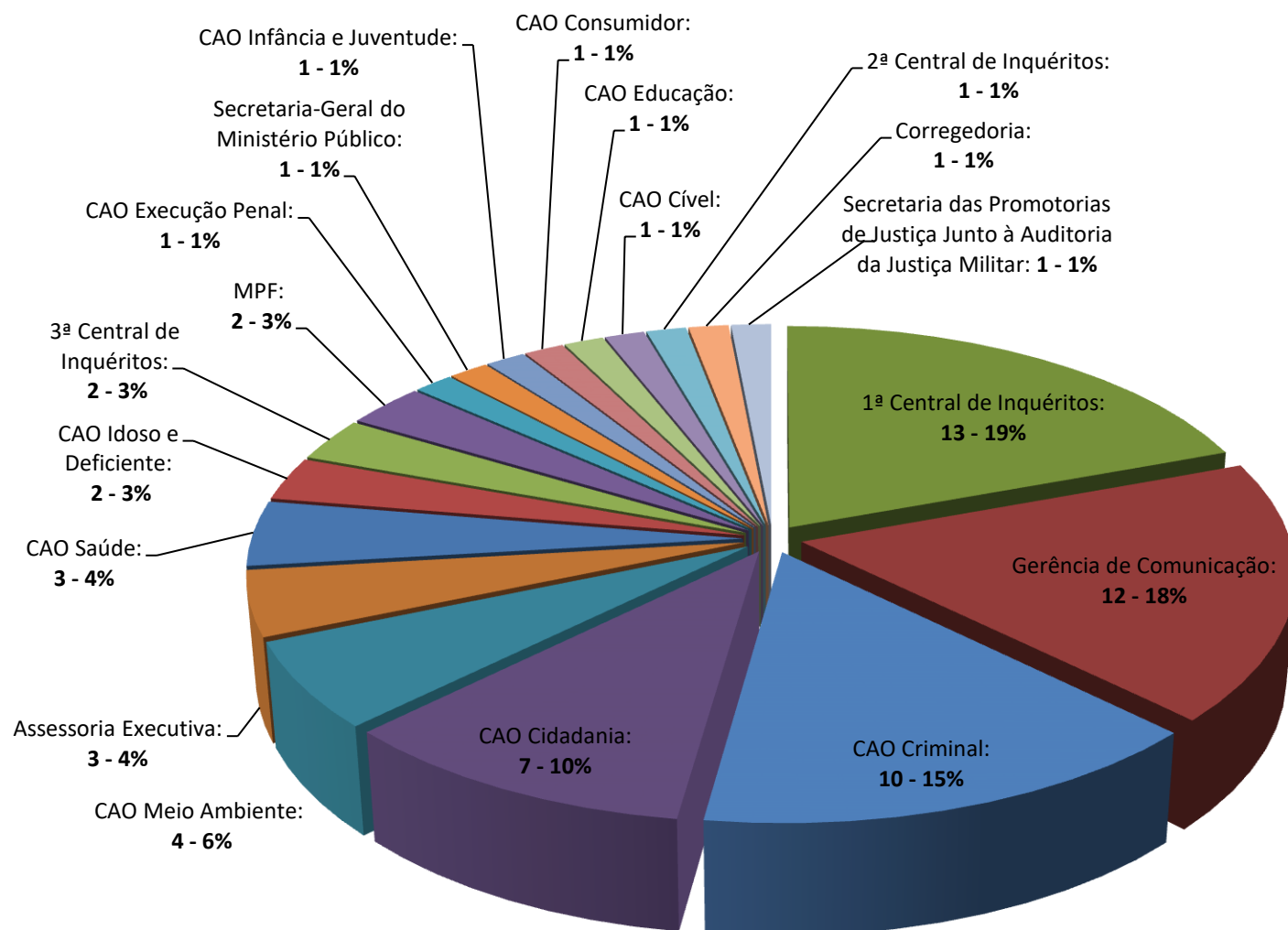


■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em abril de 2019



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

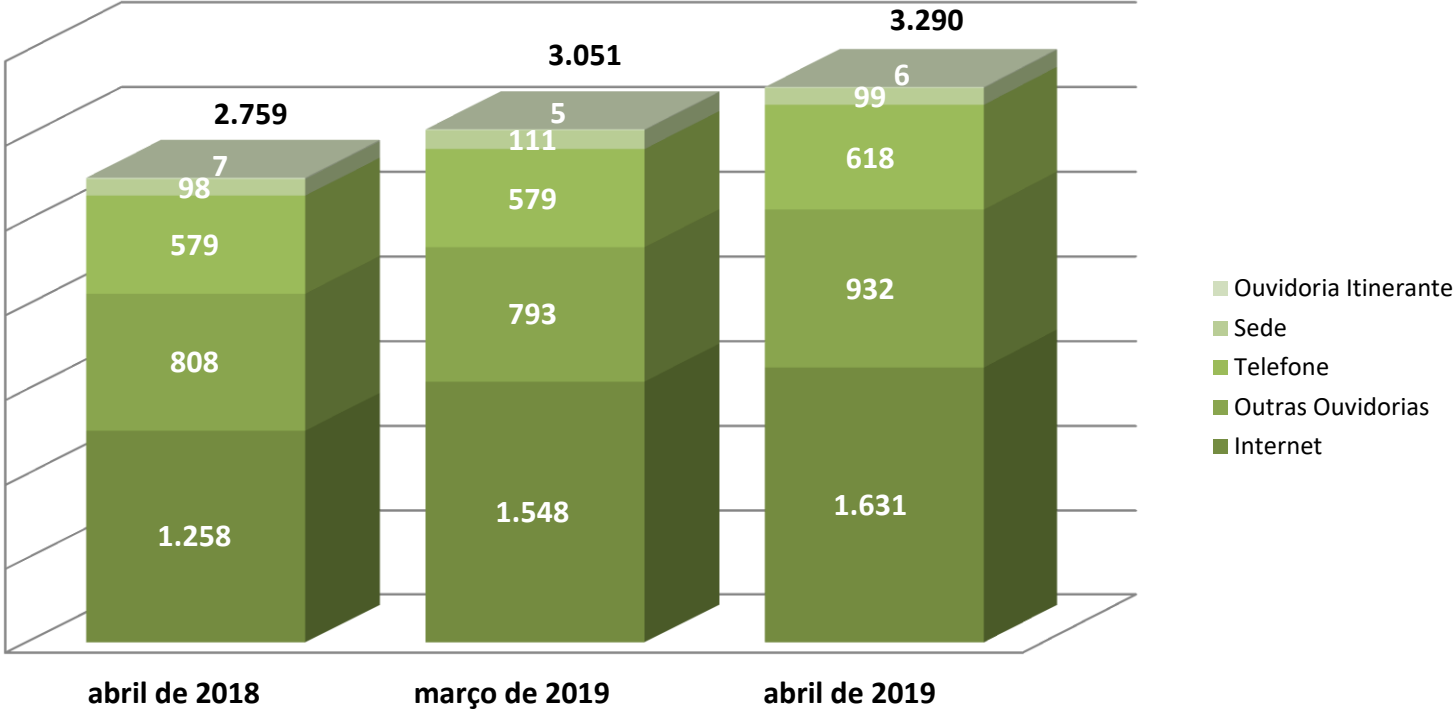
■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em abril de 2019



TOTAL: 67

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

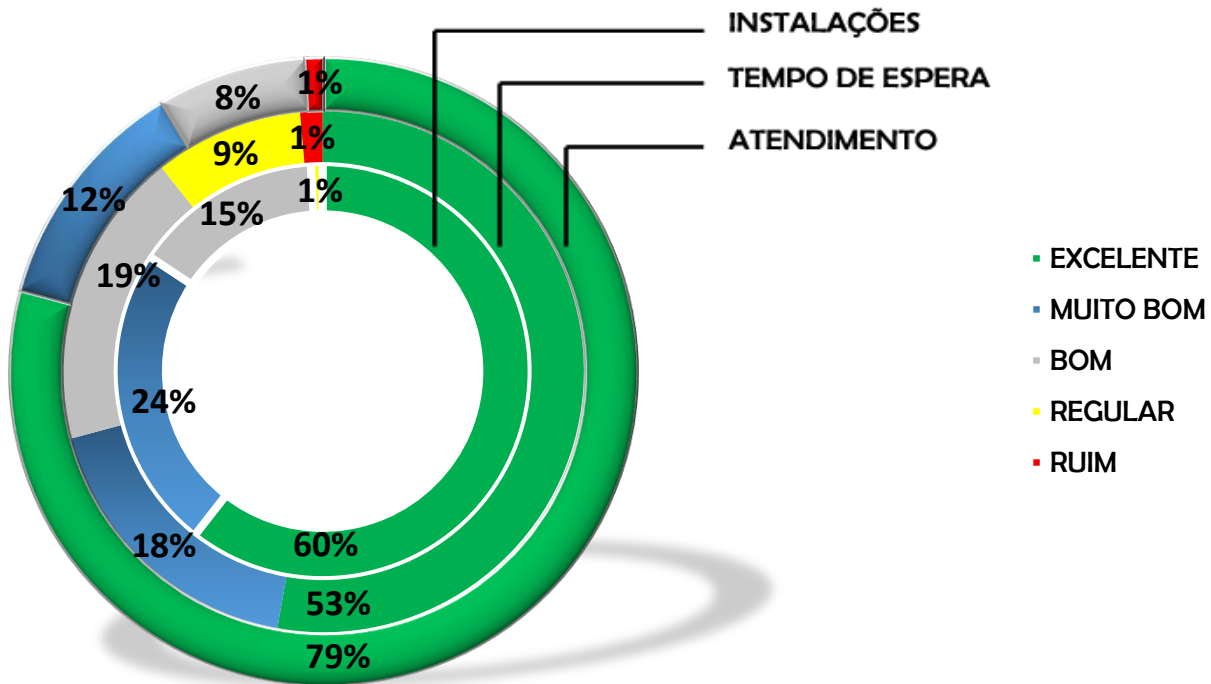
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em abril de 2019

Em um universo de 261 atendimentos, 221 (85%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	135
MUITO BOM	53
BOM	33
REGULAR	2
RUIM	0

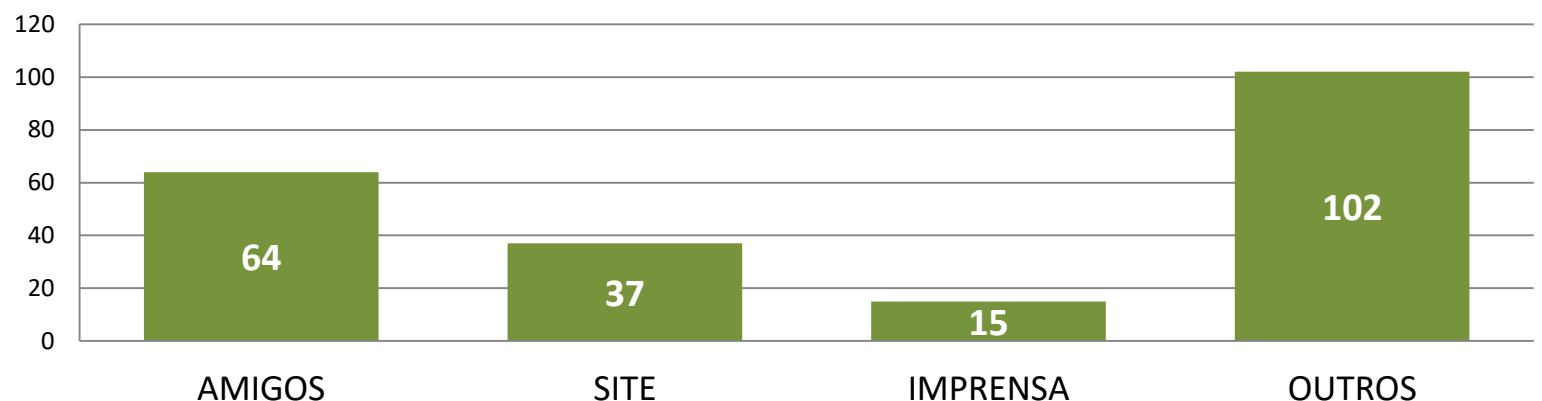
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	114
MUITO BOM	39
BOM	40
REGULAR	20
RUIM	3

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	175
MUITO BOM	27
BOM	17
REGULAR	0
RUIM	2



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria

Em um universo de 3.324 ligações atendidas, 1.208 (36%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico

