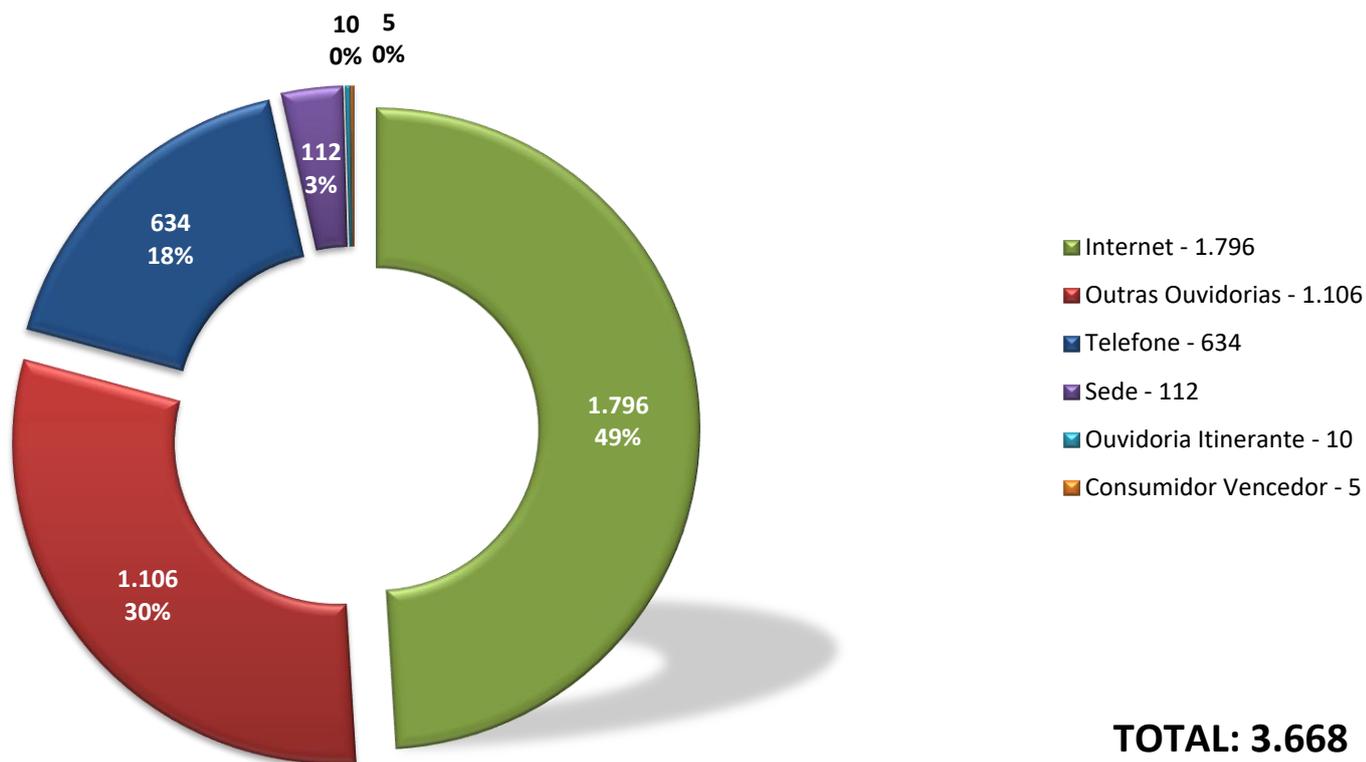


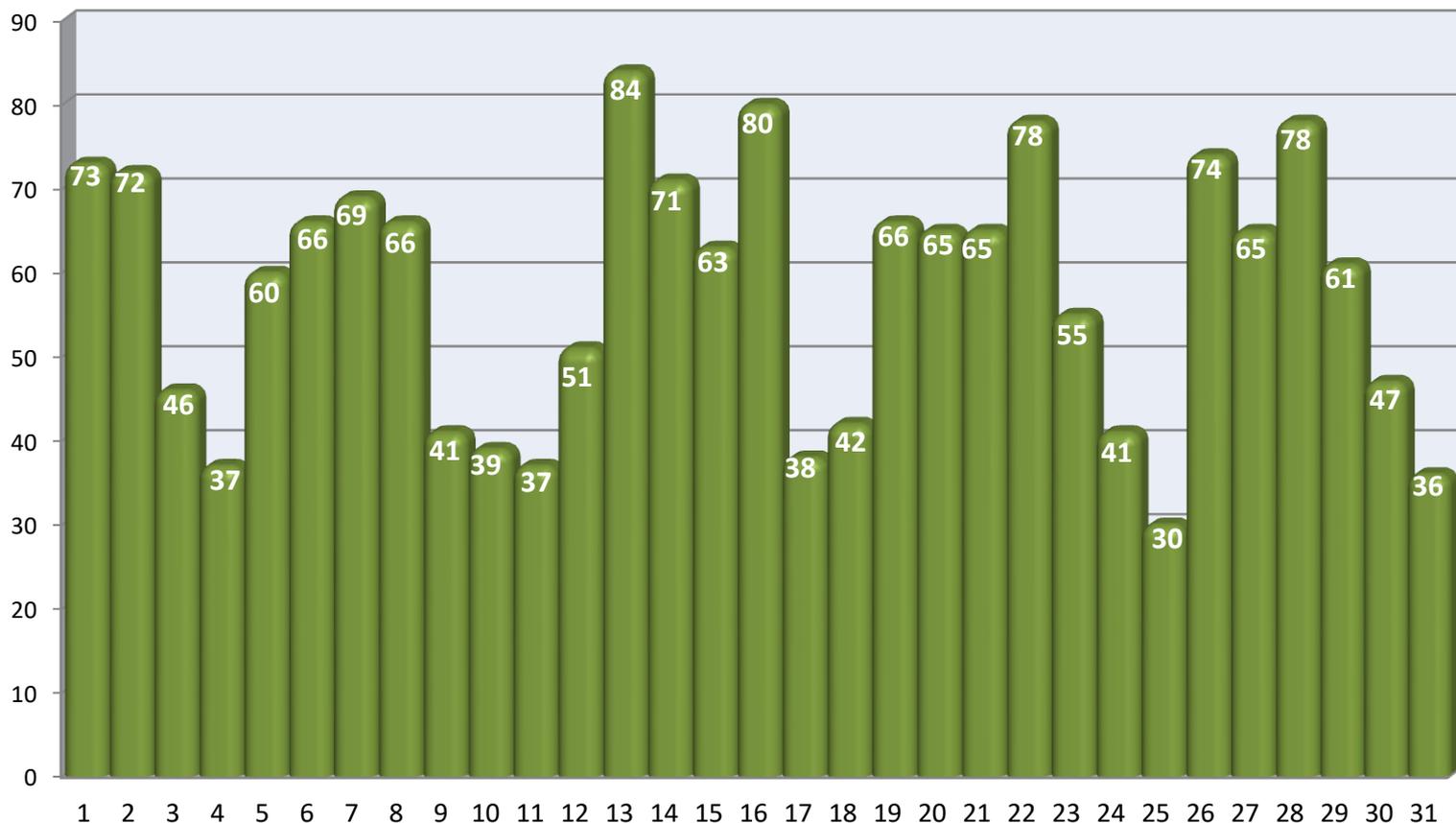
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em agosto de 2019



TOTAL: 3.668

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Total: **1.796**

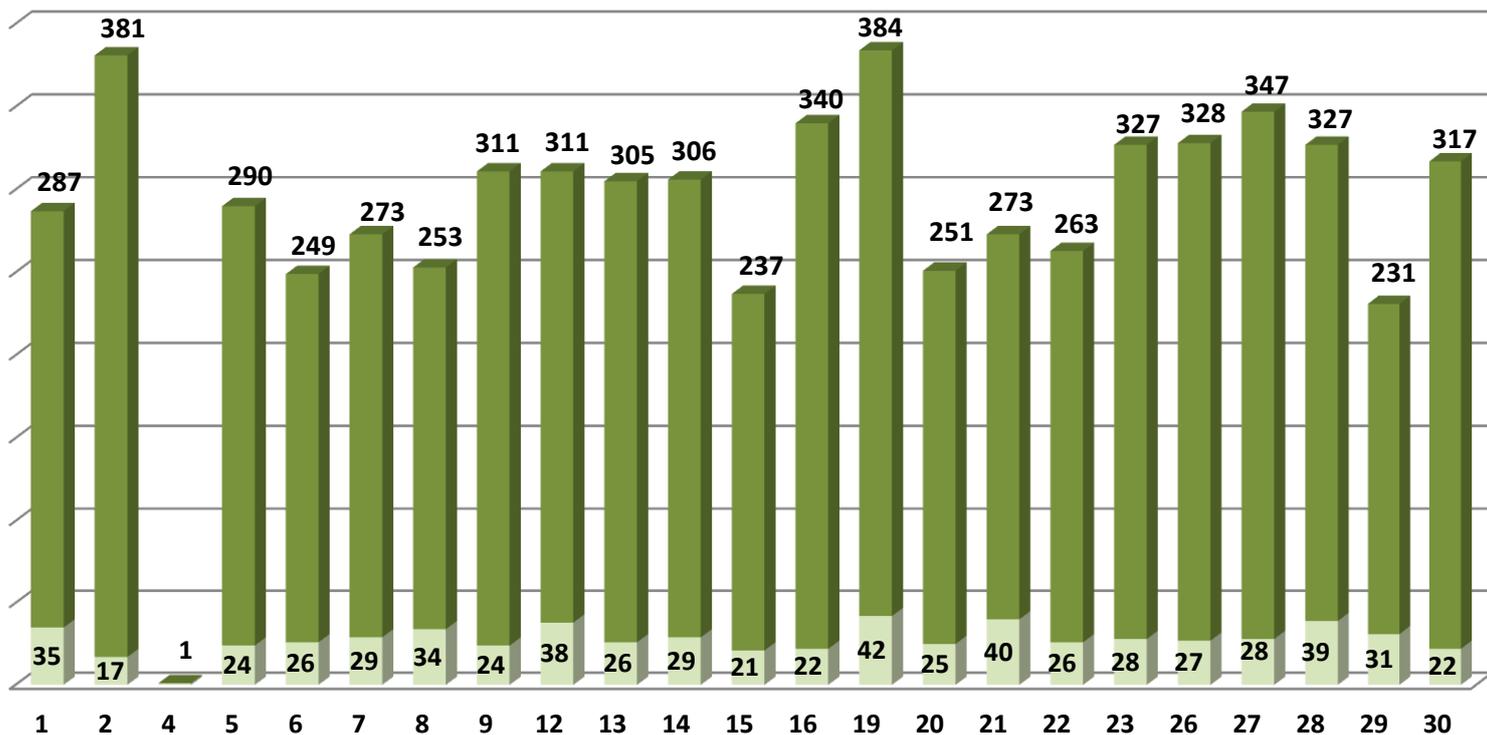
Média Diária: **58**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em agosto de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.592**

Média Diária: **≈ 300**

Dias Úteis: **22**

Total de Comunicações: **634**

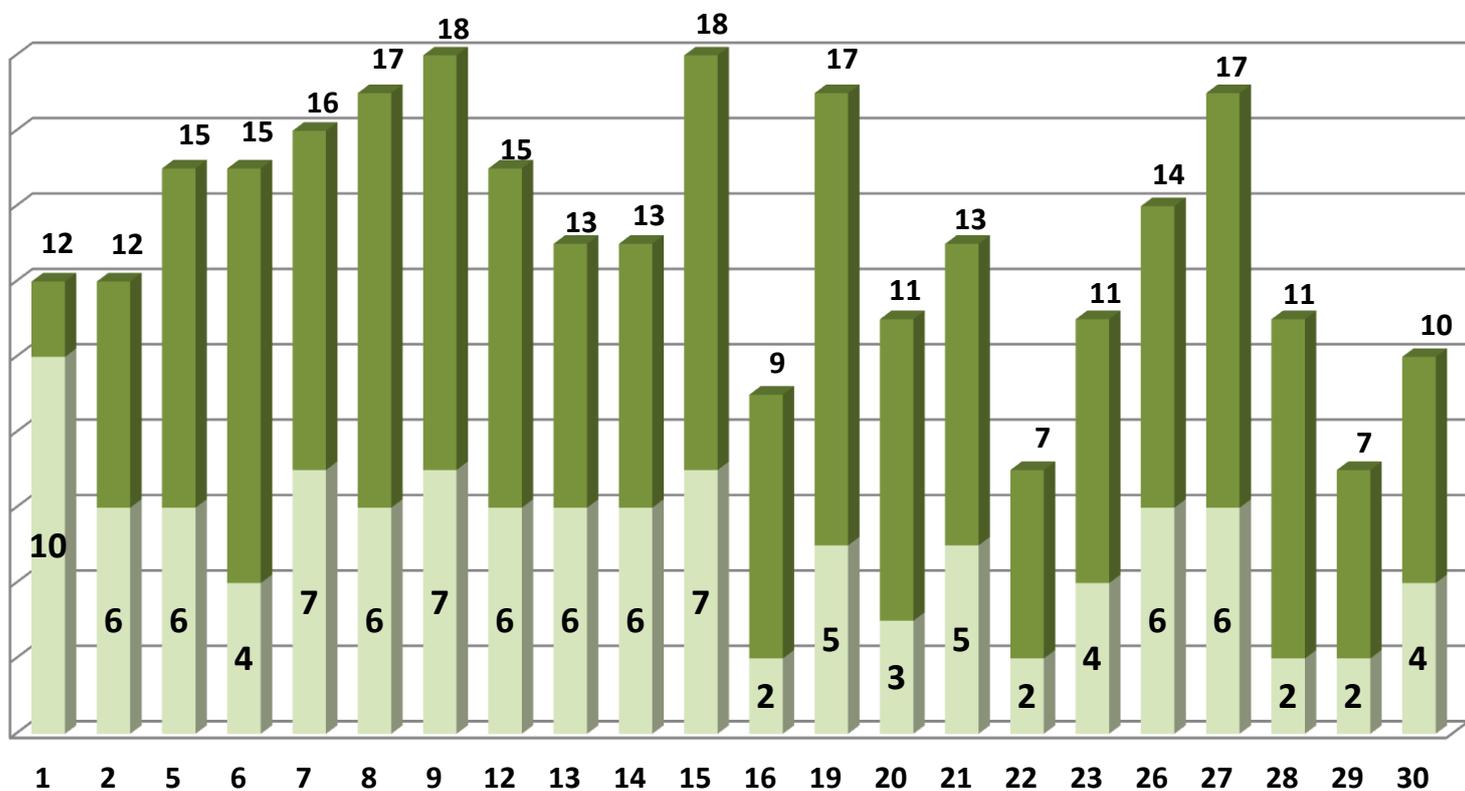
Média Diária: **≈ 29**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

No dia 04 funcionamos em regime de plantão

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **291**

Média Diária: **≈ 13**

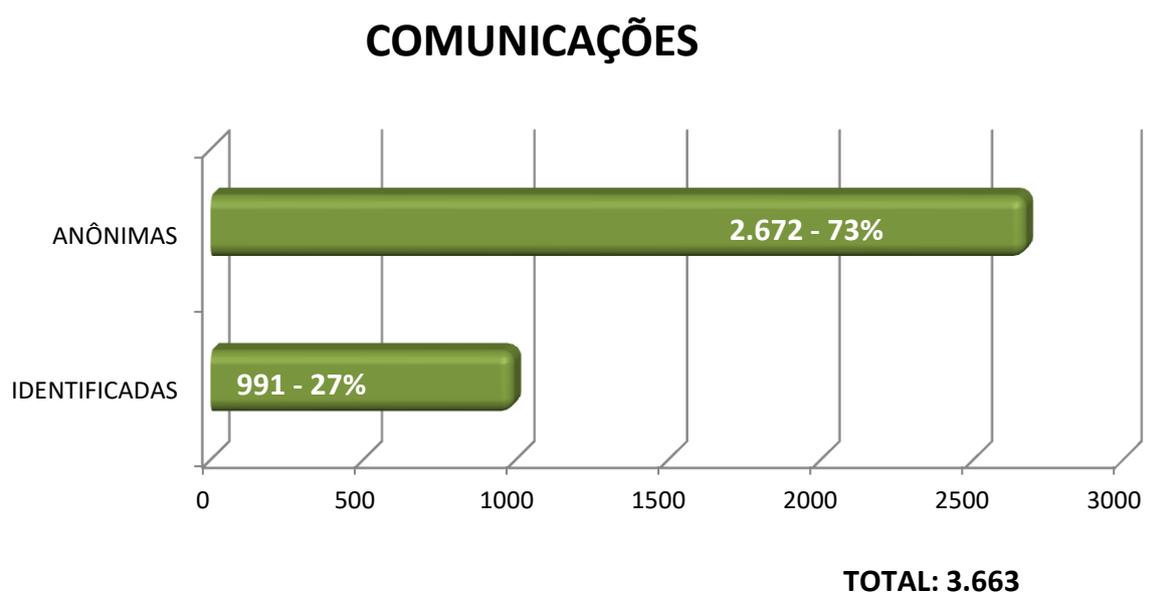
Dias Úteis: **22**

Total de Comunicações: **112**

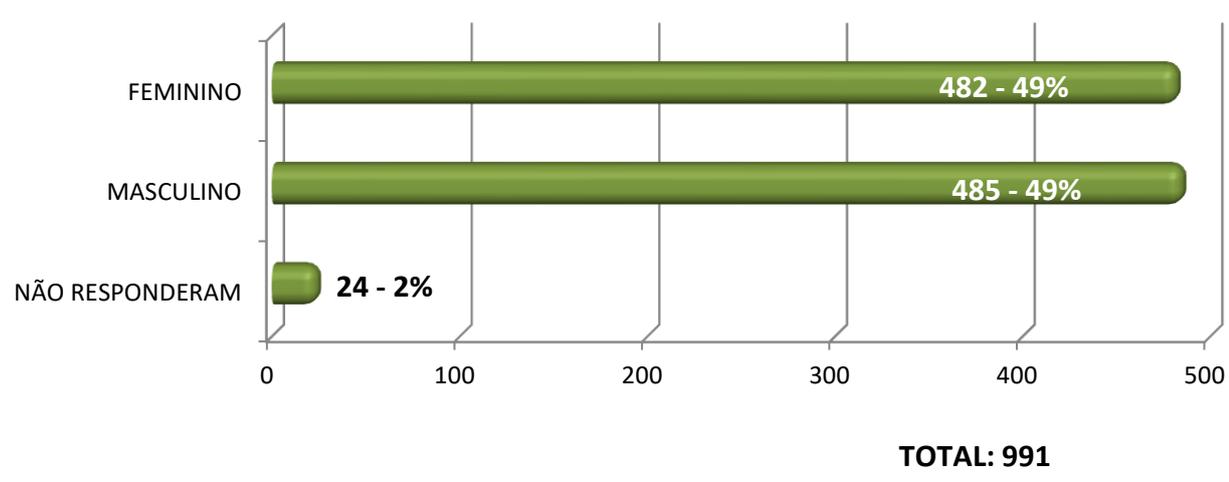
Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

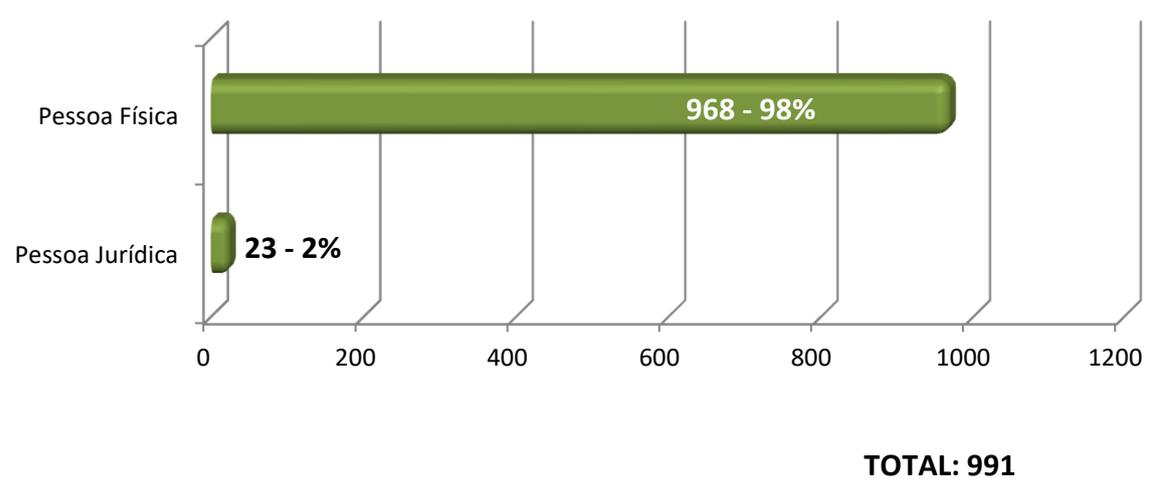
▪ Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de agosto de 2019



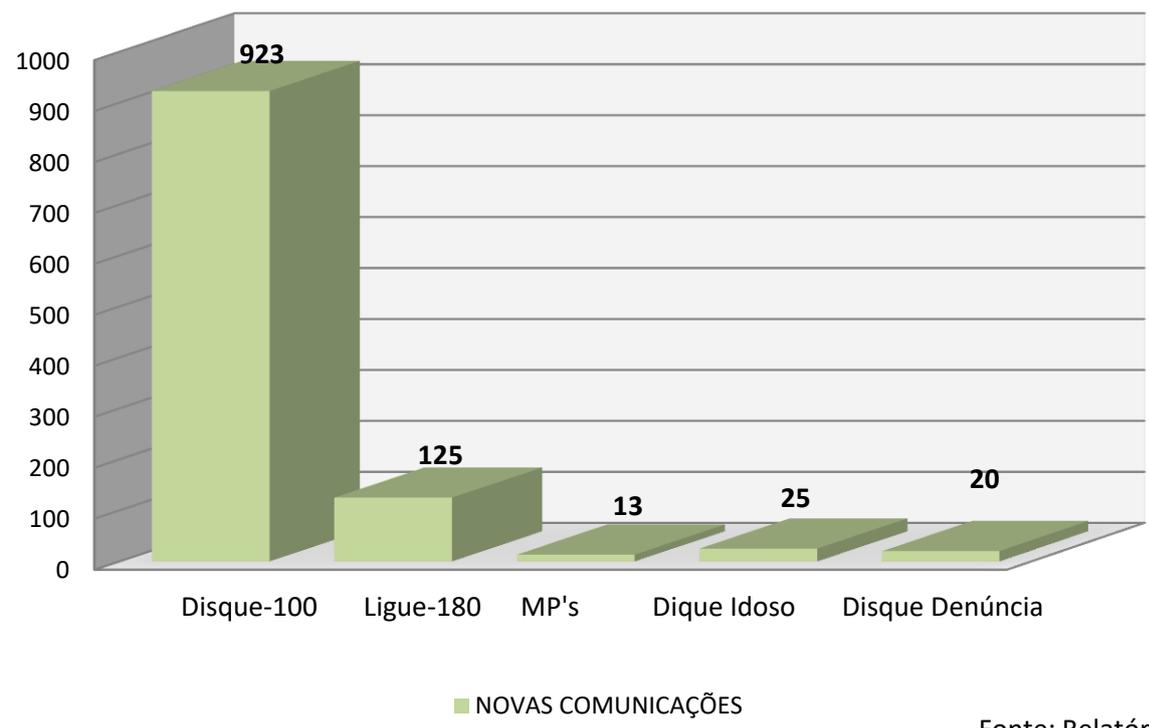
▪ Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de agosto de 2019



▪ Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de agosto de 2019

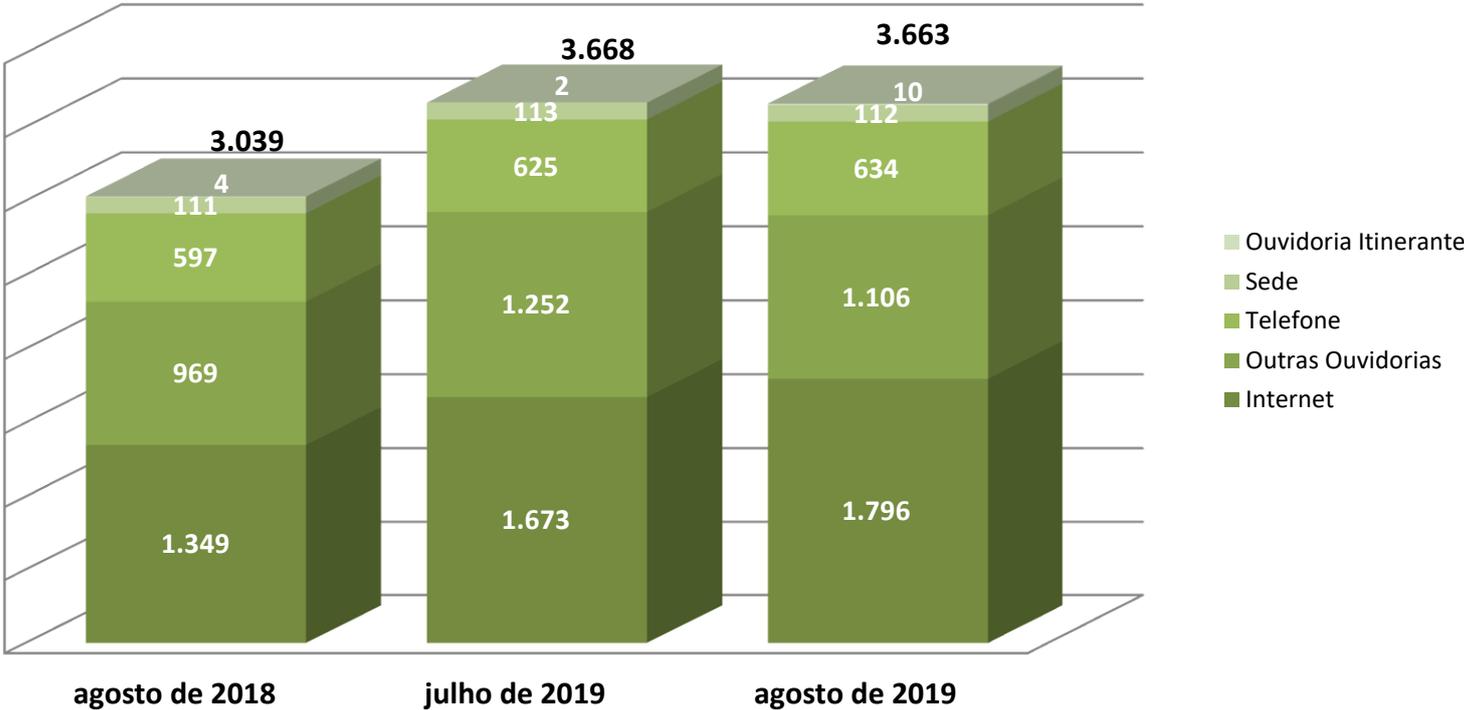


■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em agosto de 2019



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

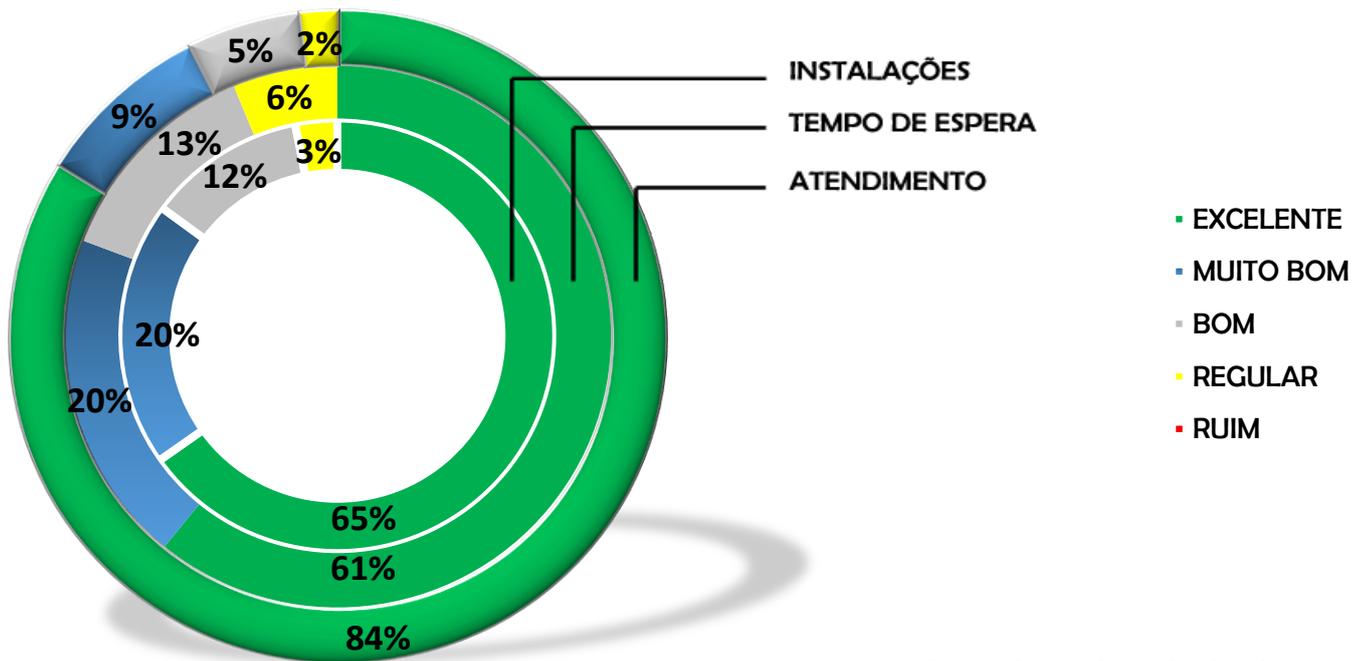
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em agosto de 2019

Em um universo de 291 atendimentos, 244 (84%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	105
MUITO BOM	32
BOM	19
REGULAR	5
RUIM	0

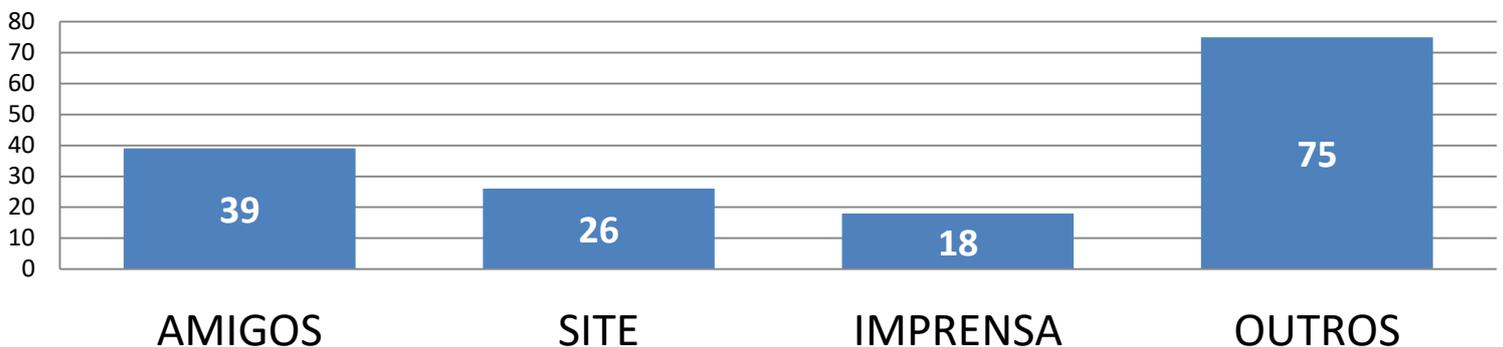
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	98
MUITO BOM	32
BOM	21
REGULAR	10
RUIM	0

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	135
MUITO BOM	14
BOM	9
REGULAR	3
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Em um universo de 3.504 ligações atendidas, 1.204 (34%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico

