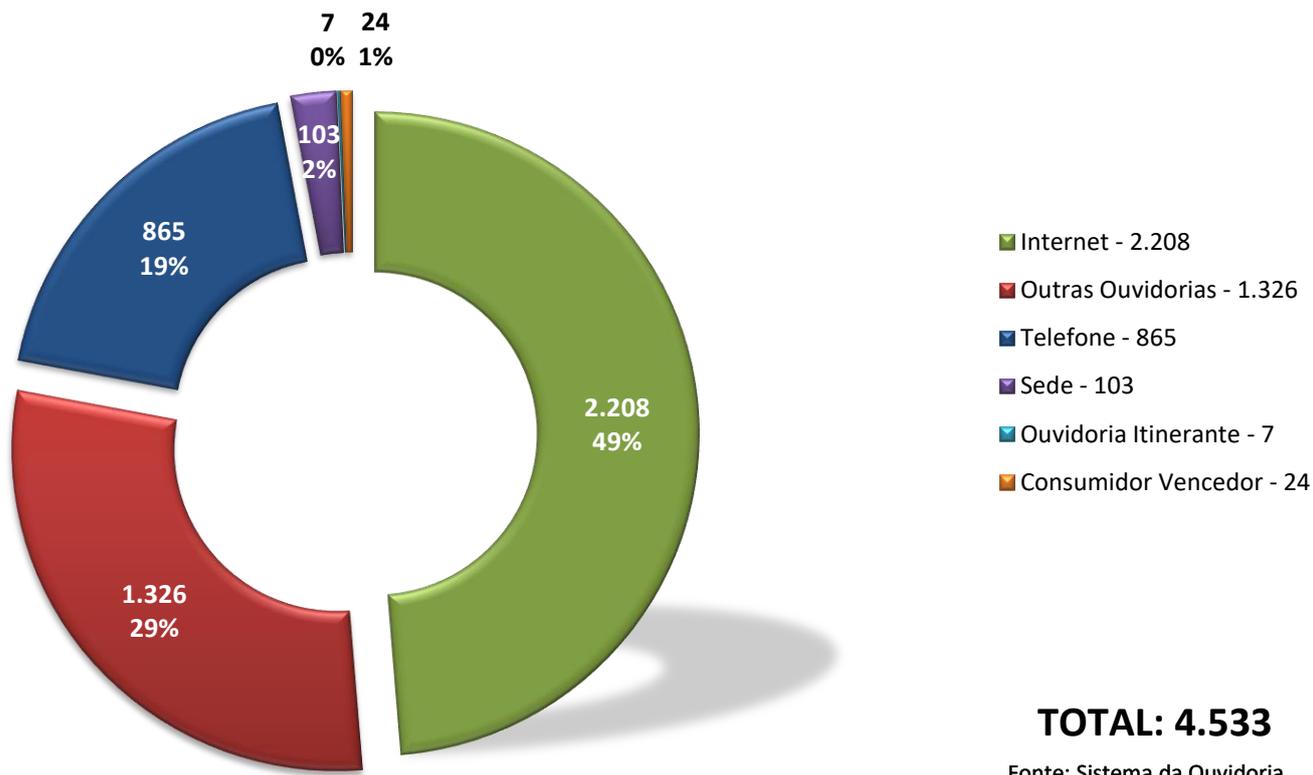
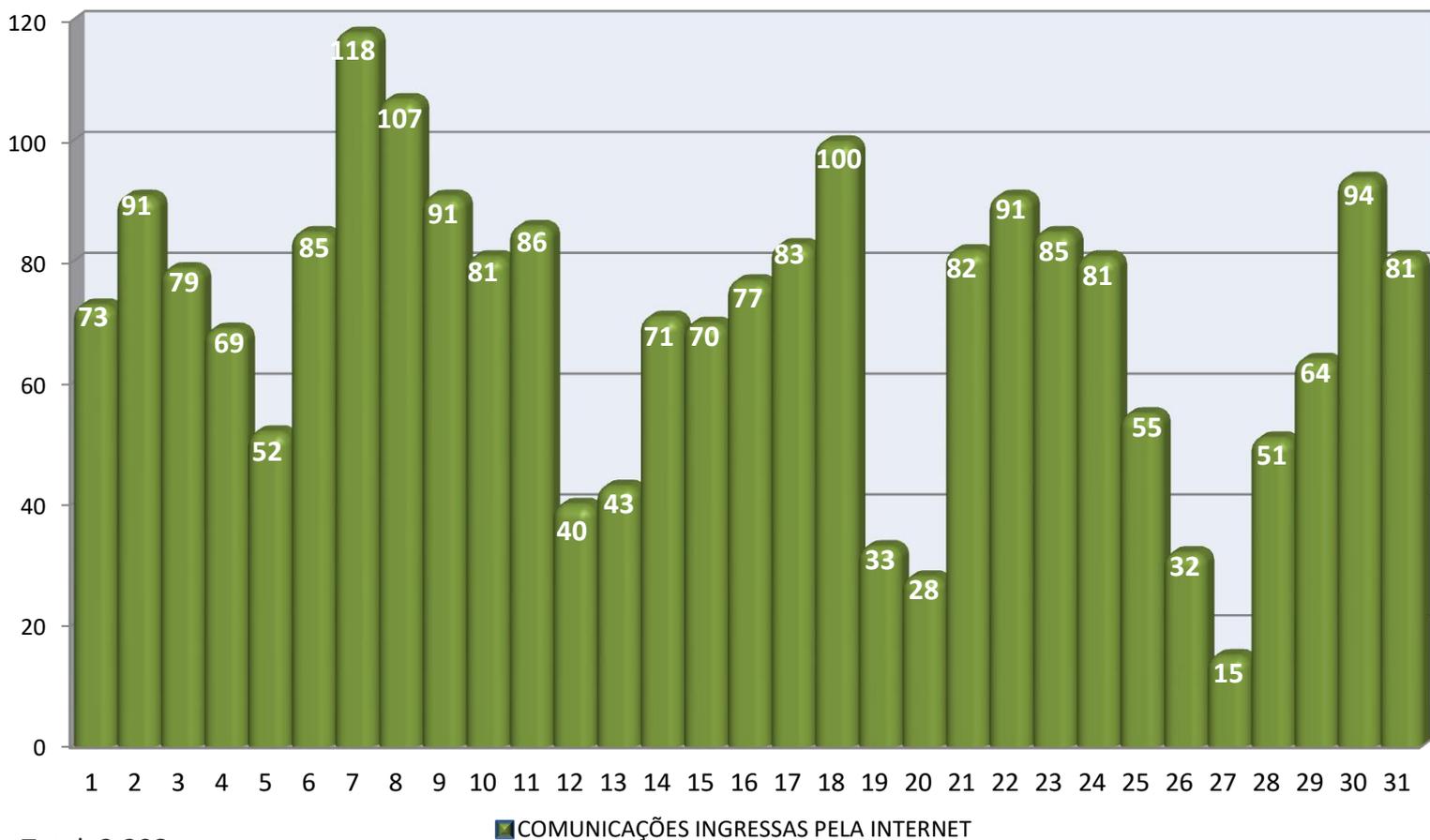


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em outubro de 2019

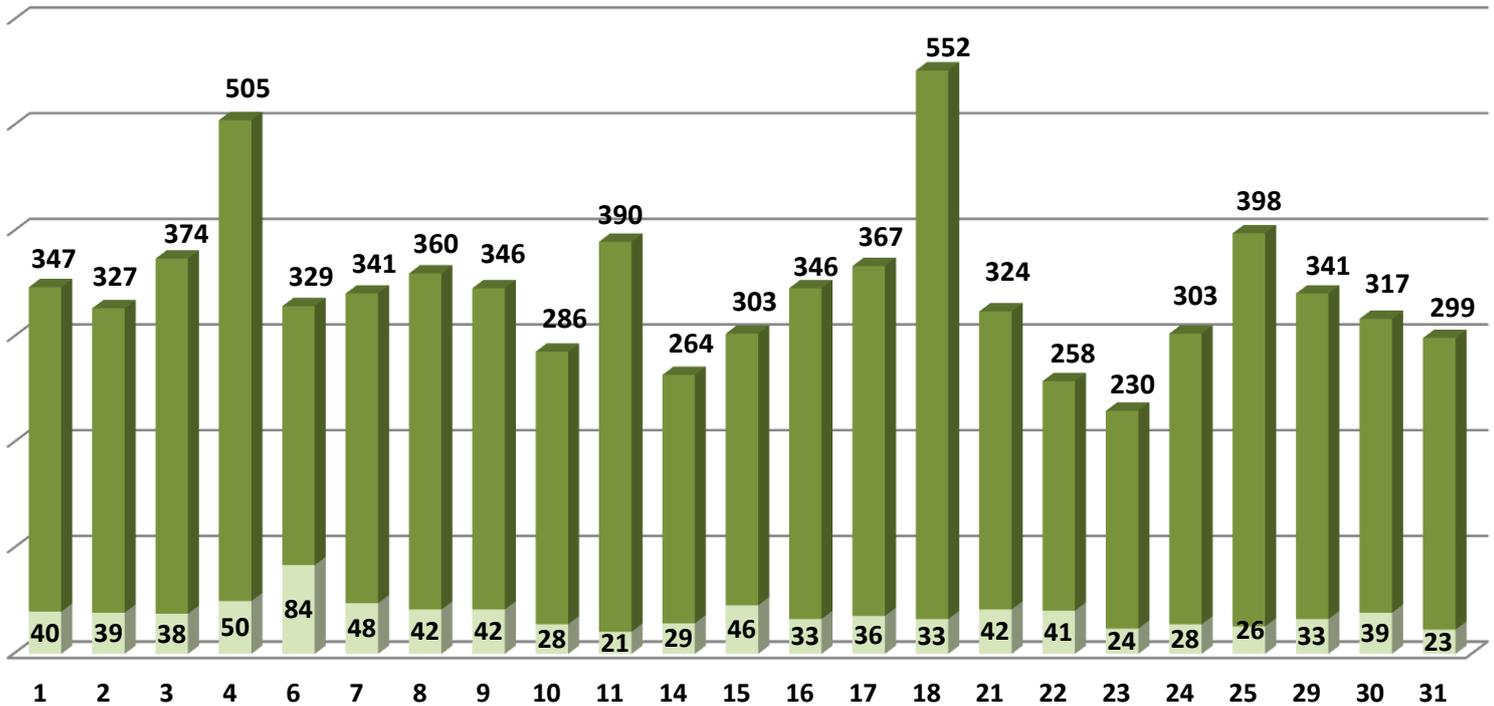


■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em outubro de 2019



■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em outubro de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **7.907**

Média Diária: **≈ 359**

Dias Úteis: **22**

Total de Comunicações: **865**

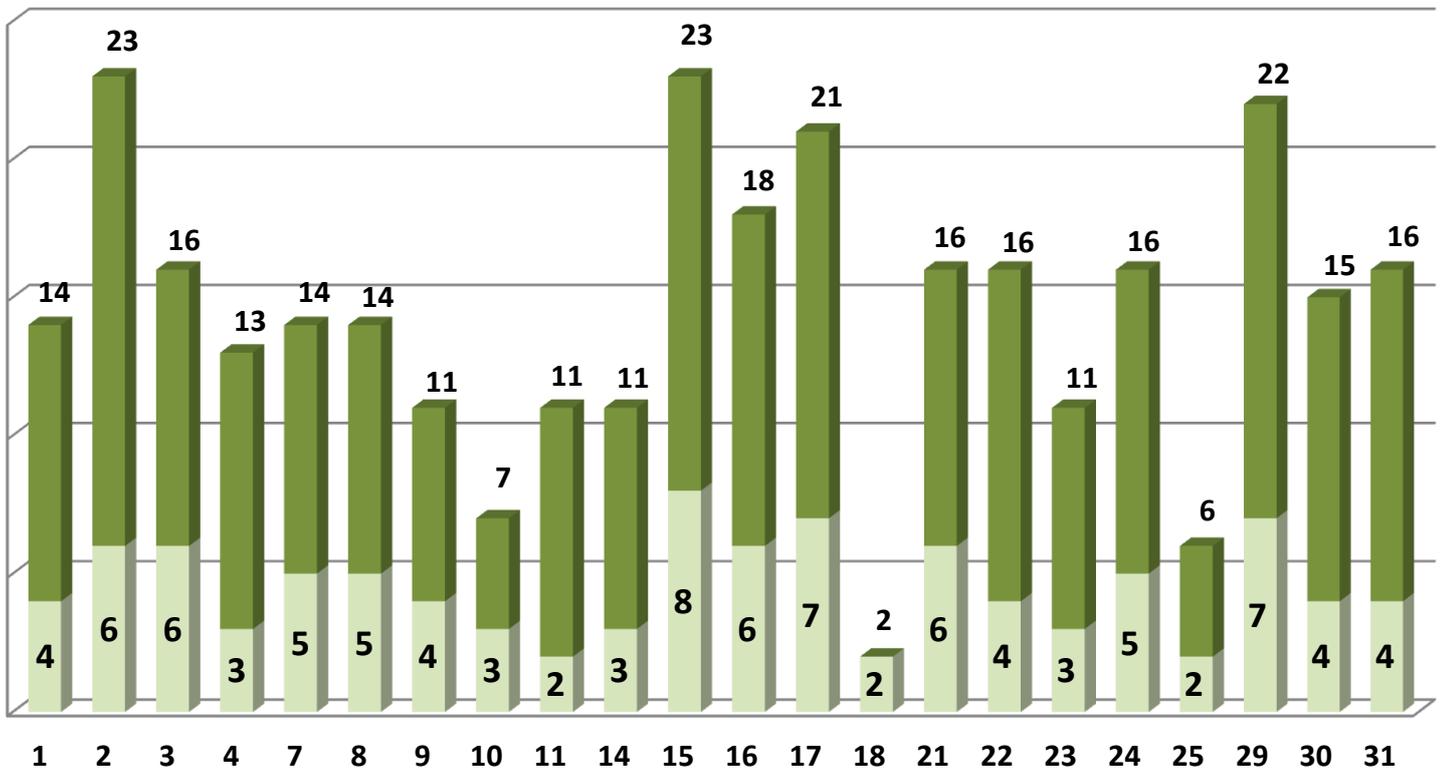
Média Diária: **≈ 39**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

*No dia 06 funcionamos em plantão.

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE AÇÕES



DIAS

Total de Ações: **316**

Média Diária: **≈ 15**

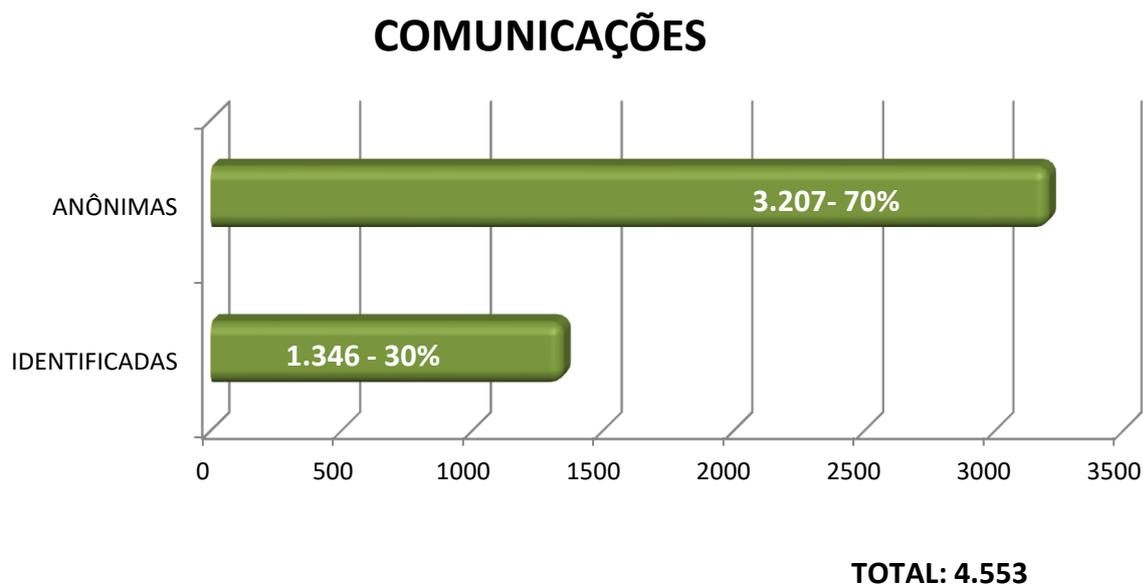
Dias Úteis: **21**

Total de Comunicações: **99**

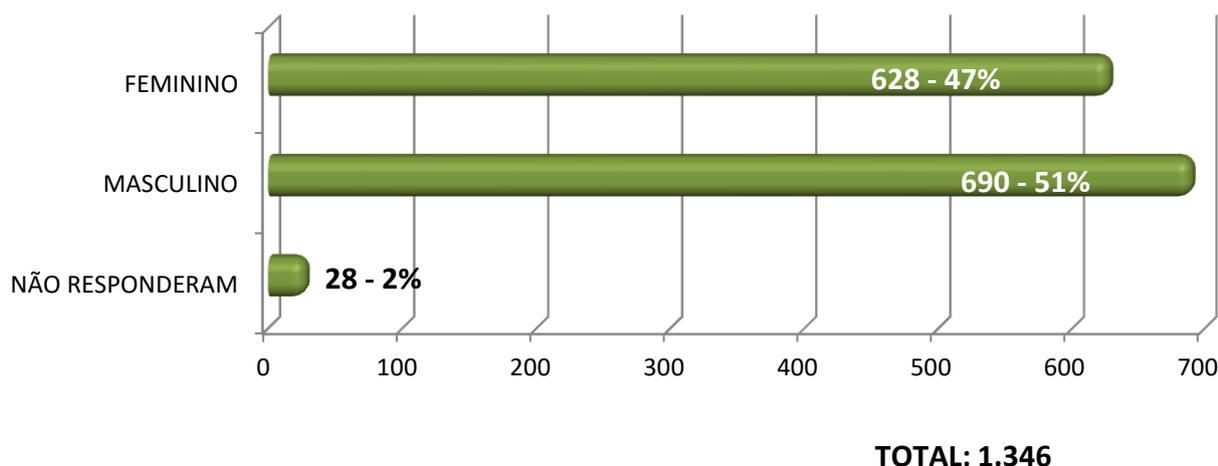
Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

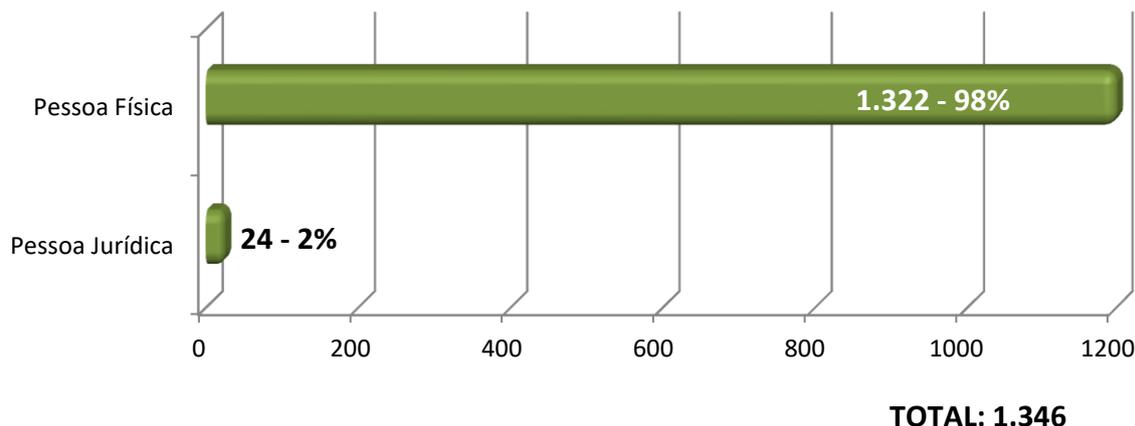
▪ Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de outubro de 2019



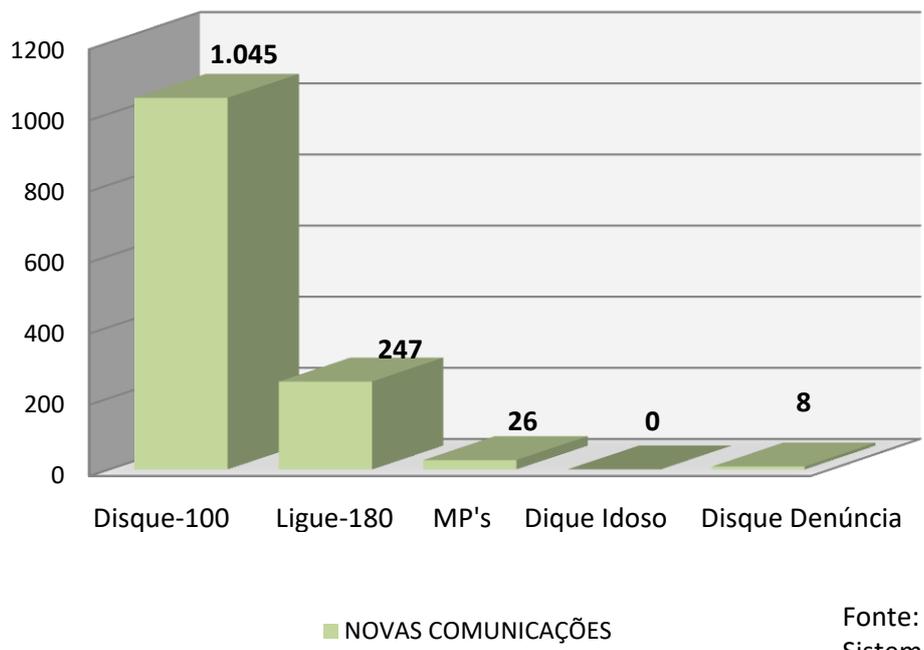
▪ Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de outubro de 2019



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

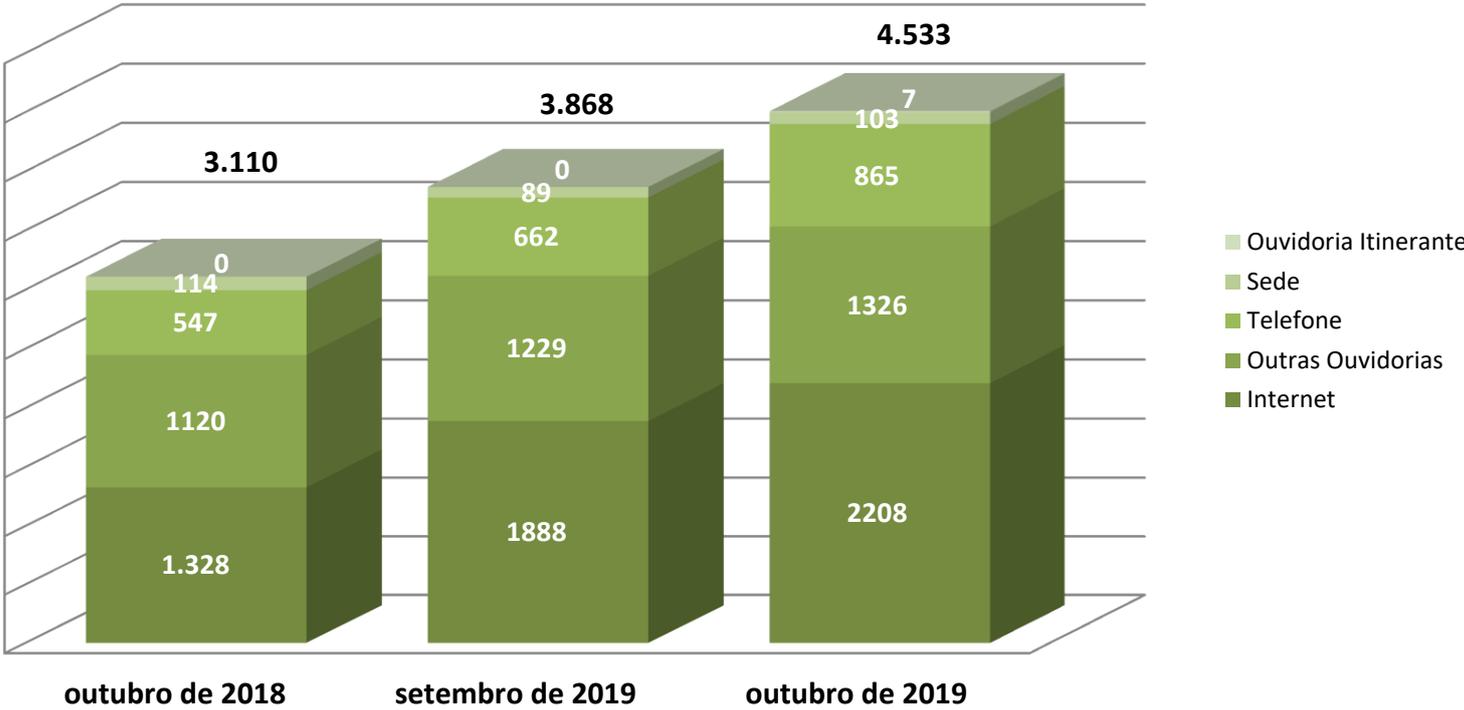


■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em outubro de 2019



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

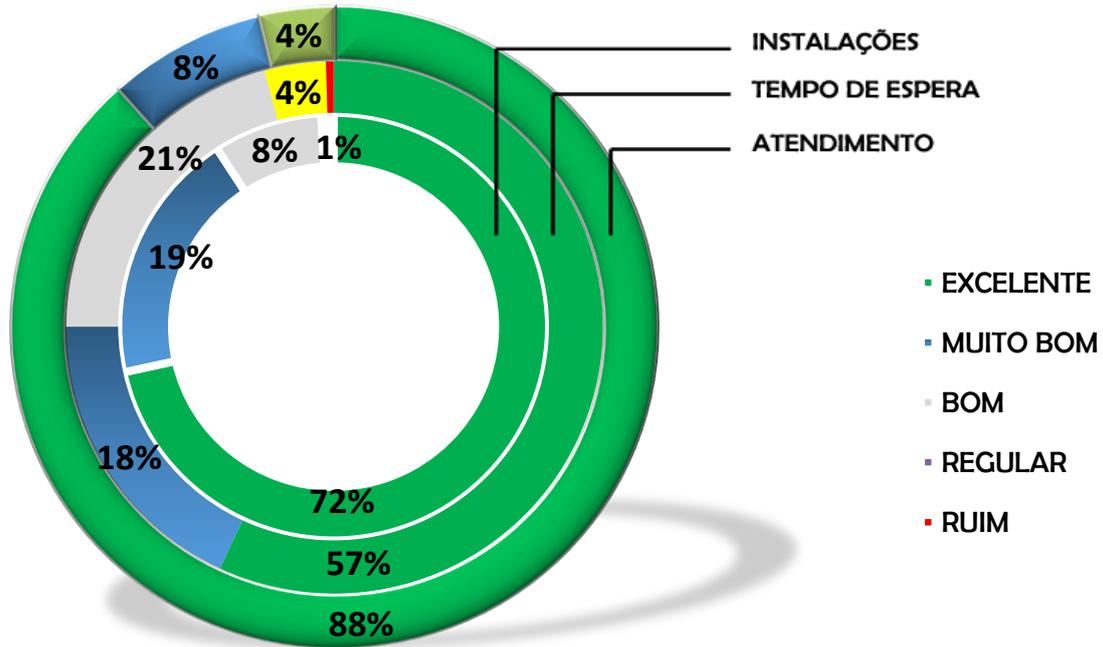
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em outubro de 2019

Em um universo de 275 atendimentos, 218 (79%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	156
MUITO BOM	42
BOM	18
REGULAR	1
RUIM	1

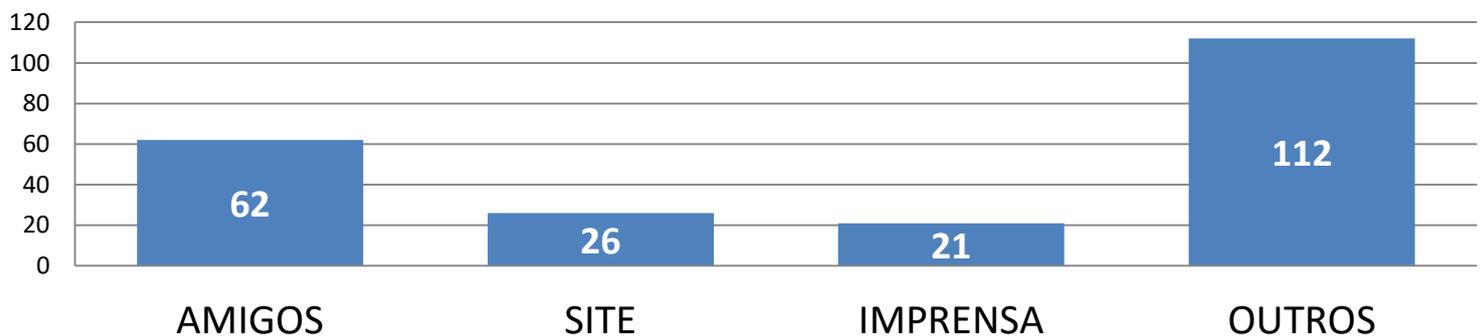
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	123
MUITO BOM	39
BOM	45
REGULAR	8
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	190
MUITO BOM	17
BOM	8
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Em um universo de 3.809 ligações atendidas, 1.080 (28%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico

