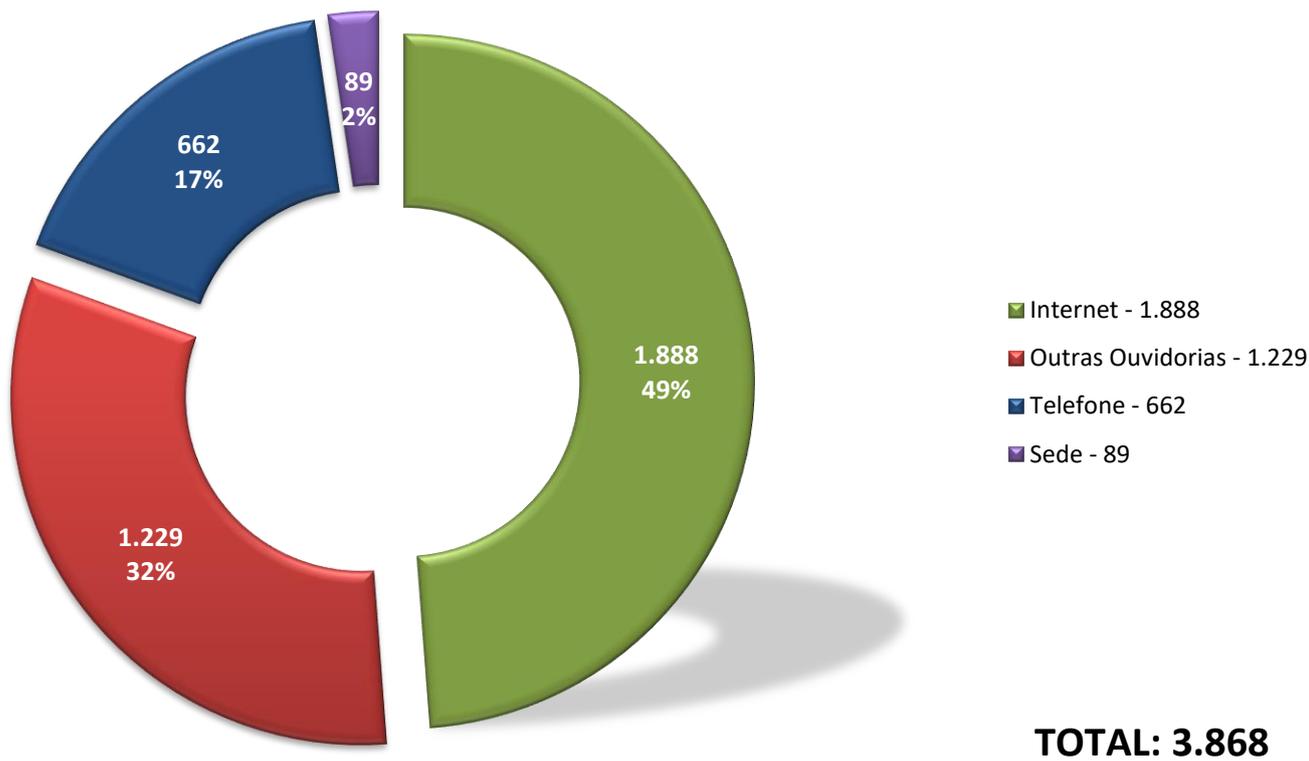
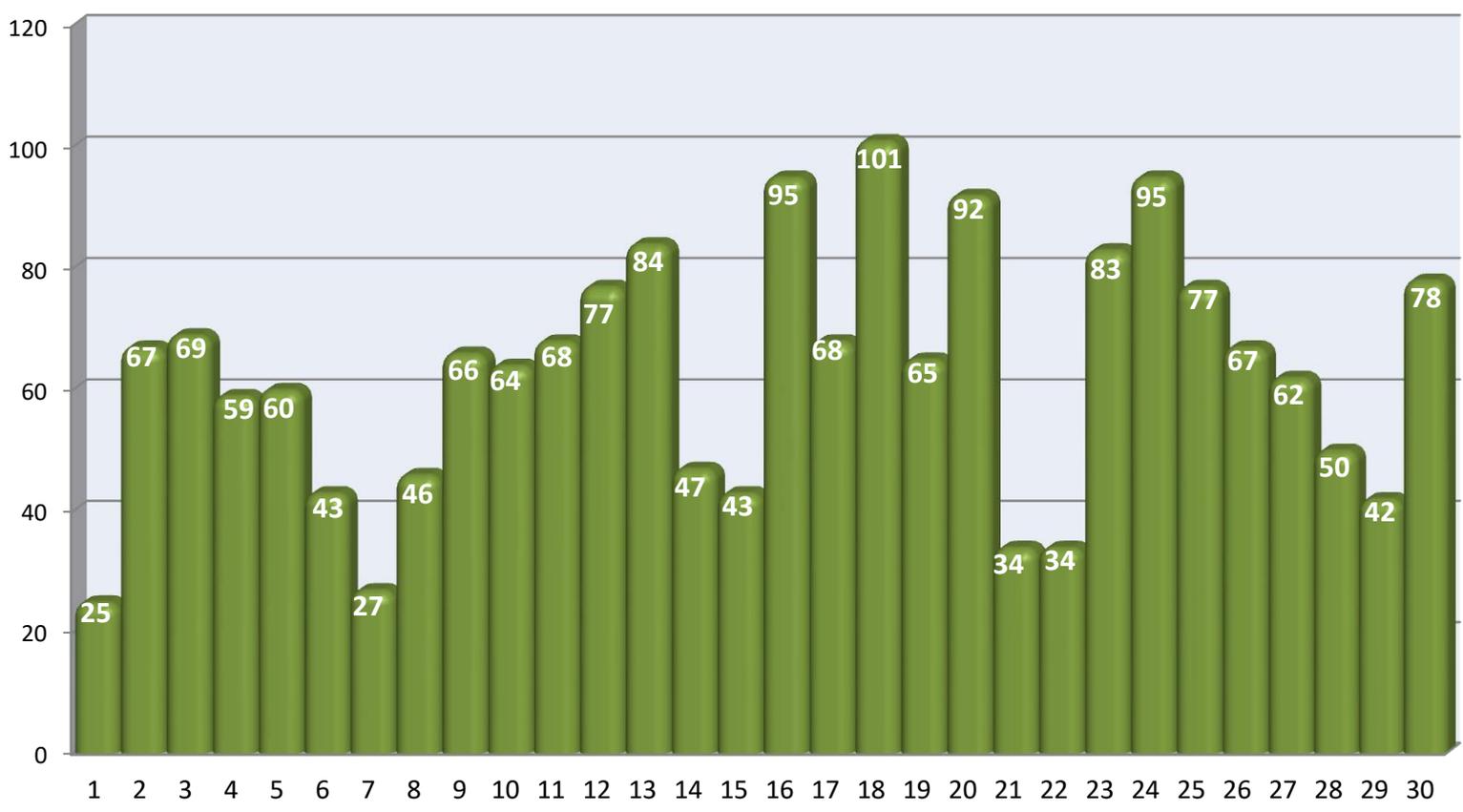


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em setembro de 2019



TOTAL: 3.868
 Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



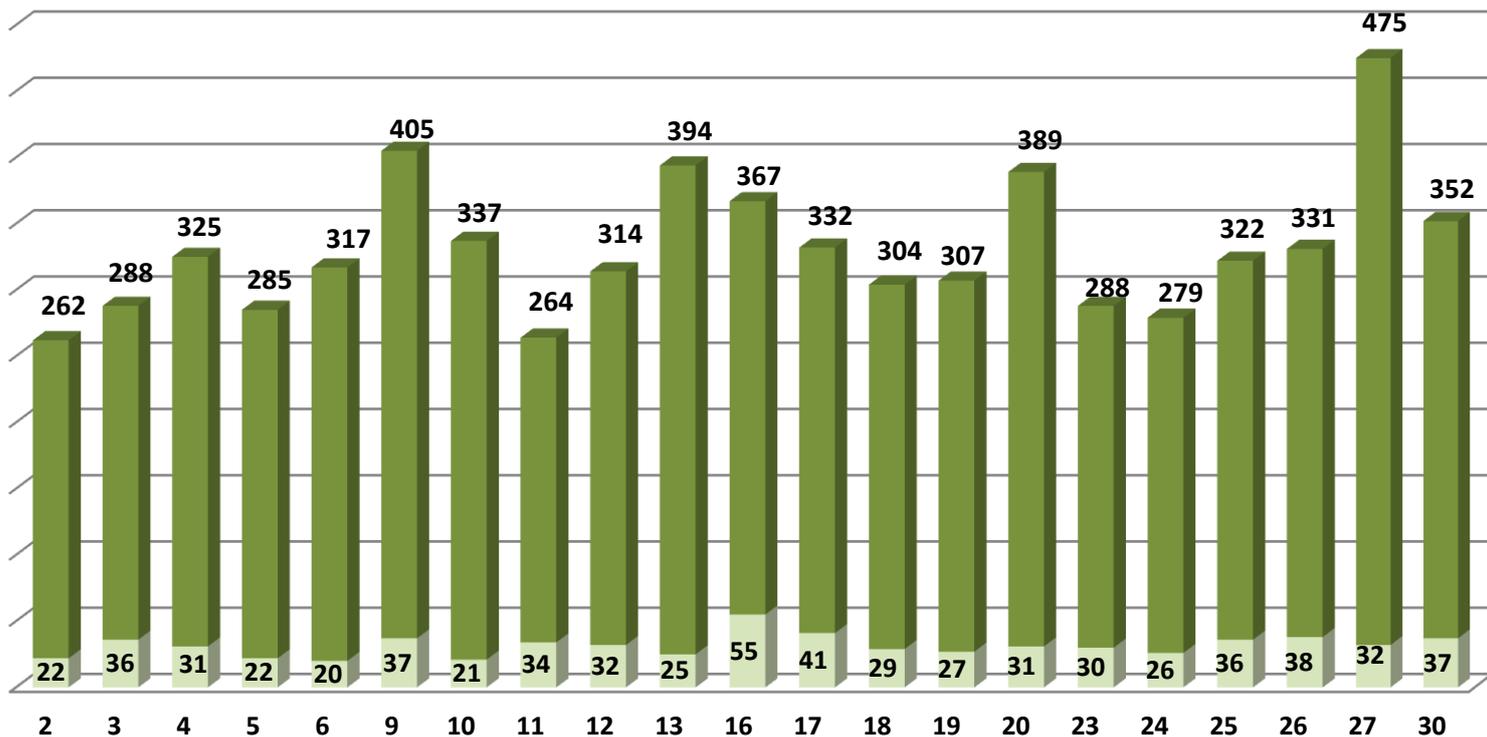
Total: **1.888**
 Média Diária: ≈ **61**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em setembro de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.937**

Média Diária: **≈ 330**

Dias Úteis: **21**

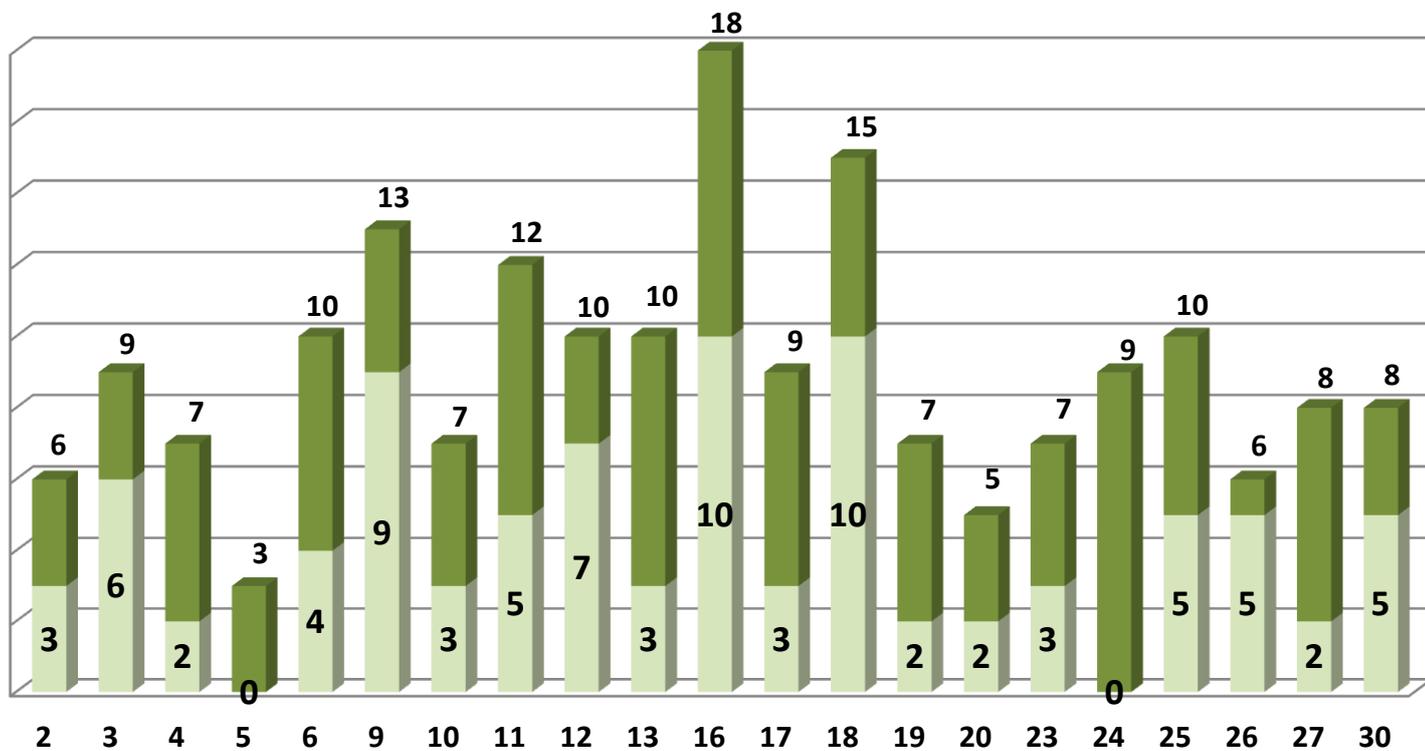
Total de Comunicações: **662**

Média Diária: **≈ 32**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



DIAS

Total de Atendimentos: **189**

Média Diária: **9**

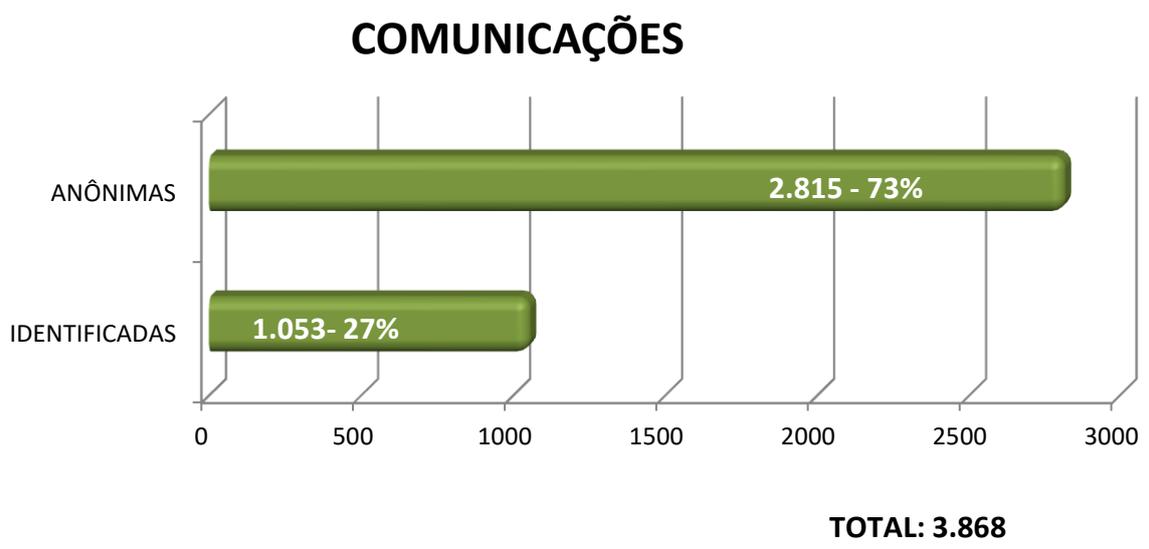
Dias Úteis: **21**

Total de Comunicações: **89**

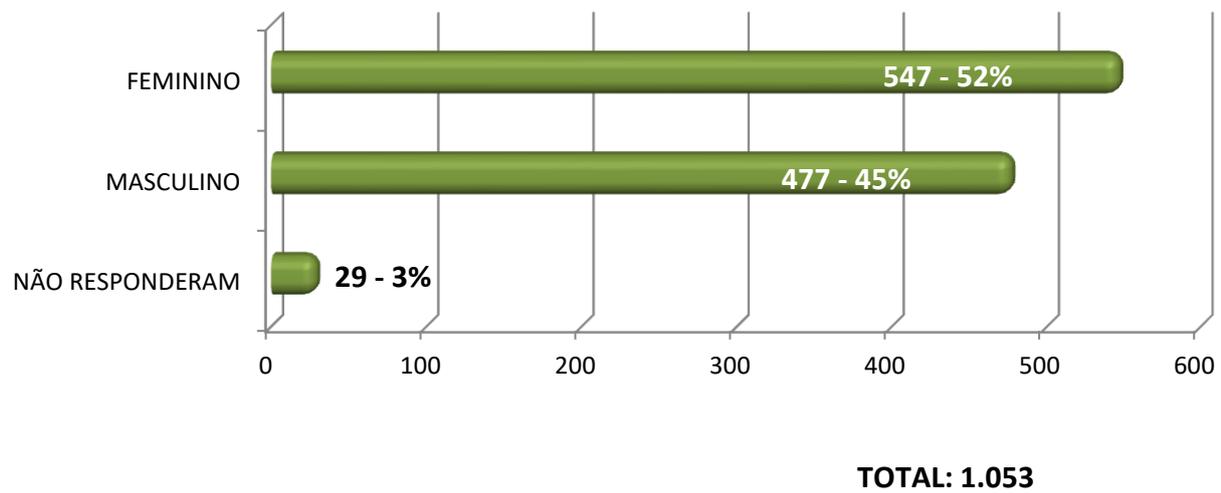
Média Diária: **≈ 4**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

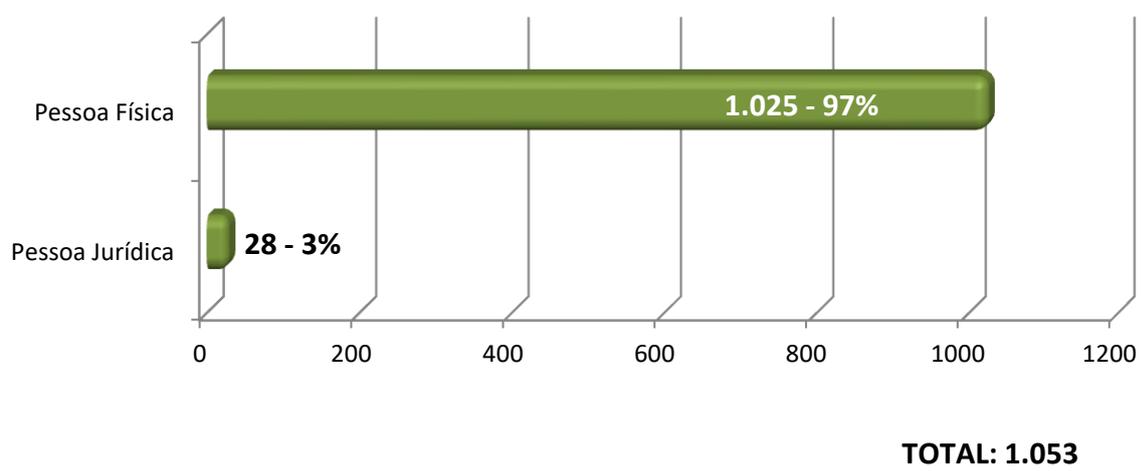
▪ Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de setembro de 2019



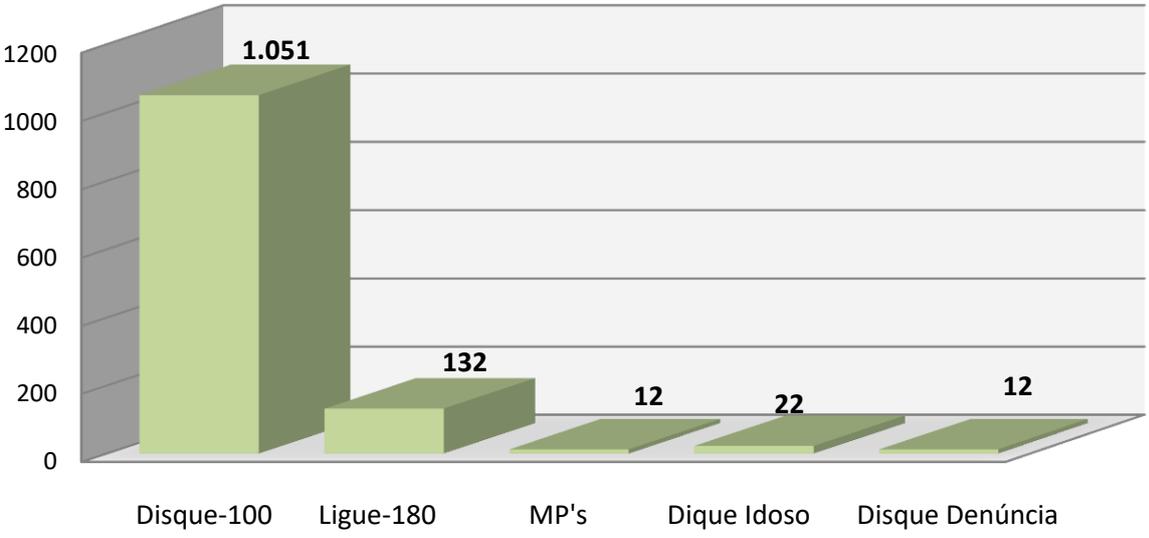
▪ Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de setembro de 2019



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



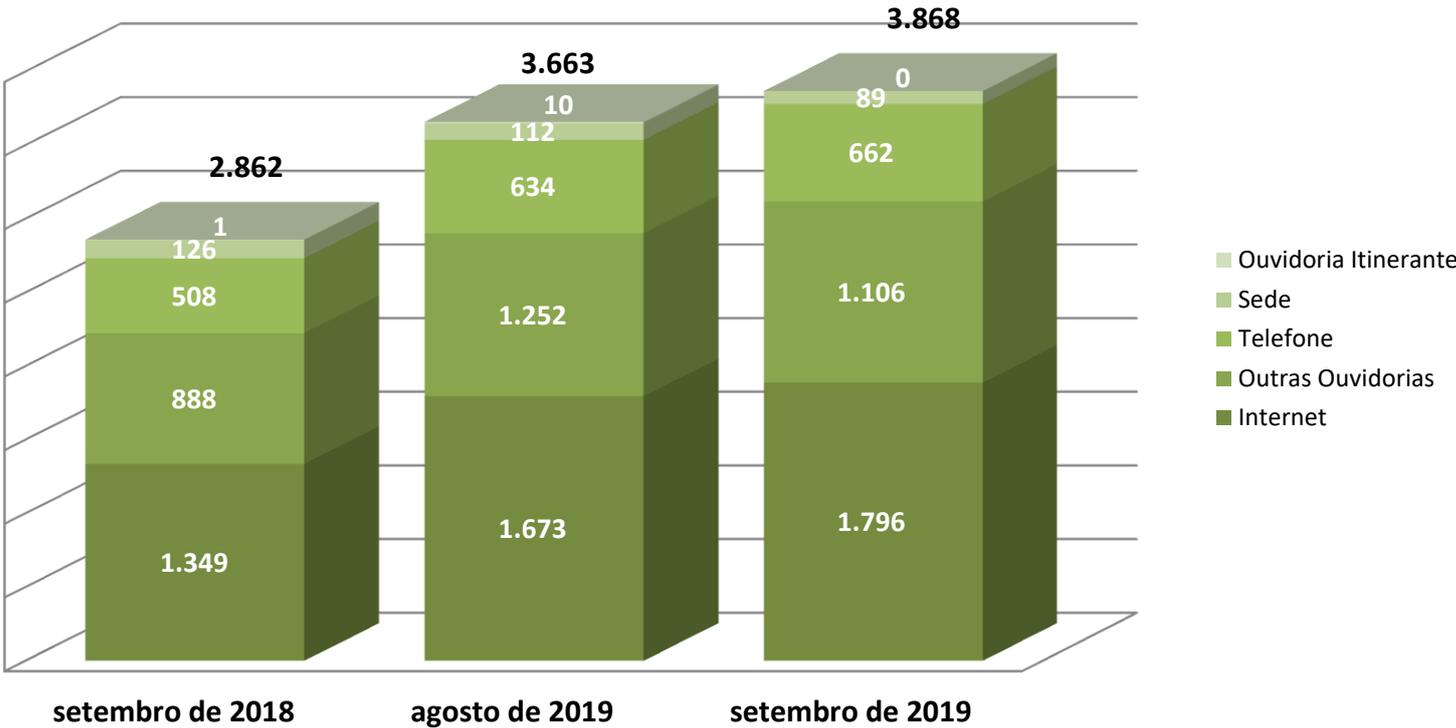
■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em setembro de 2019



■ NOVAS COMUNICAÇÕES

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

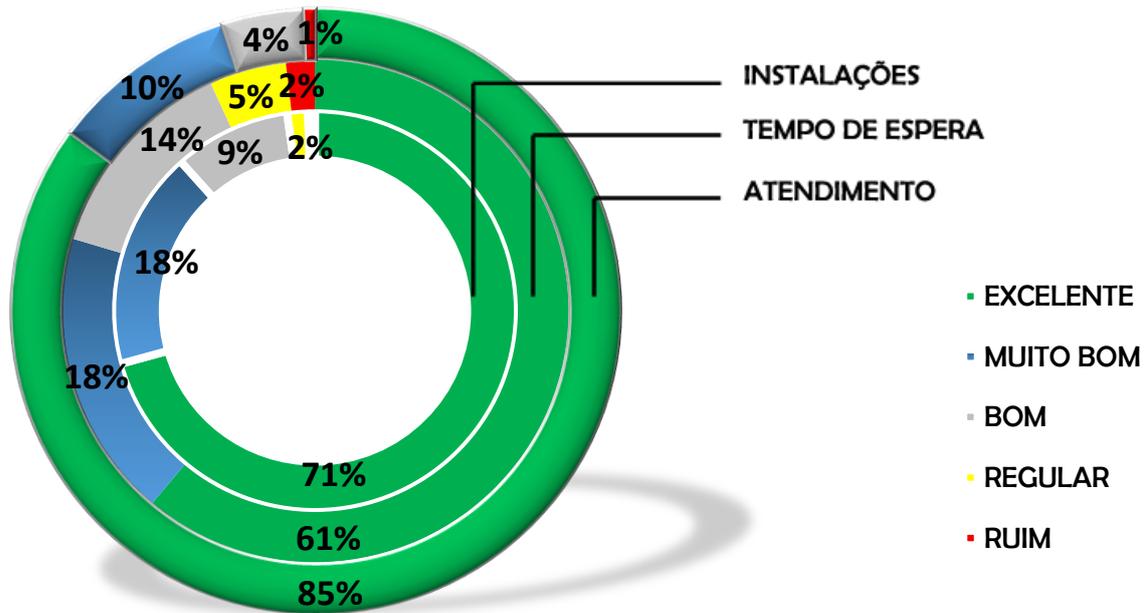
■ **Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em setembro de 2019**

Em um universo de 189 atendimentos, 179 (95%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	128
MUITO BOM	32
BOM	17
REGULAR	3
RUIM	1

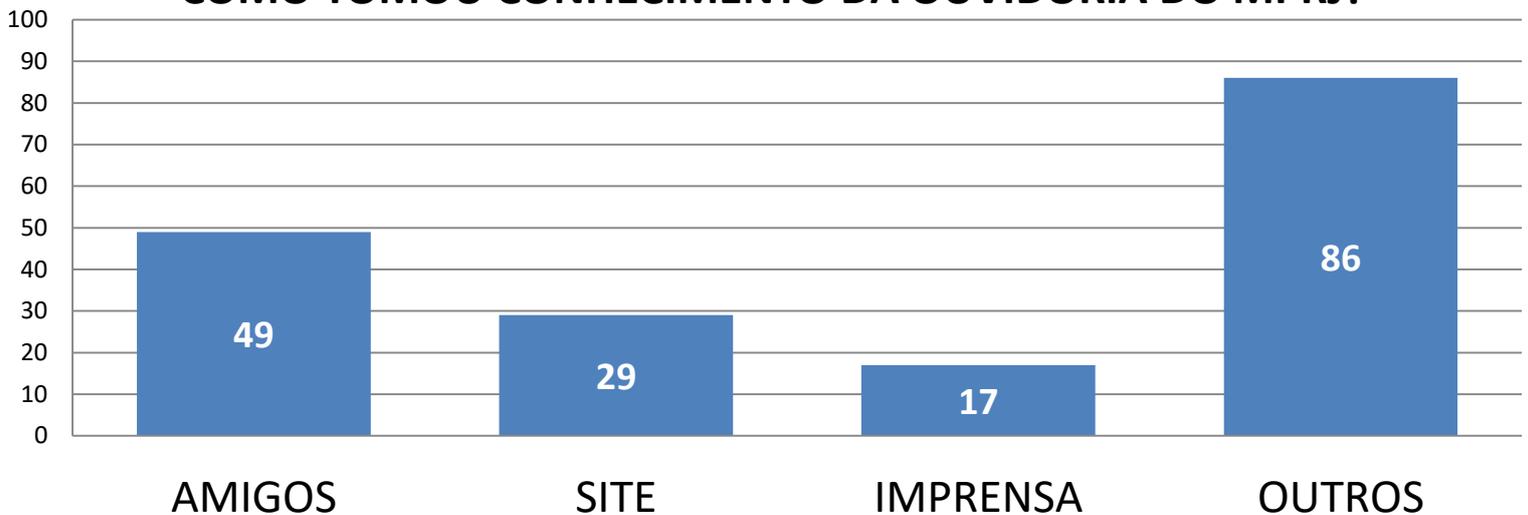
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	99
MUITO BOM	30
BOM	22
REGULAR	8
RUIM	3

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	137
MUITO BOM	16
BOM	7
REGULAR	0
RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Em um universo de 3.634 ligações atendidas, 1.139 (31%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico

