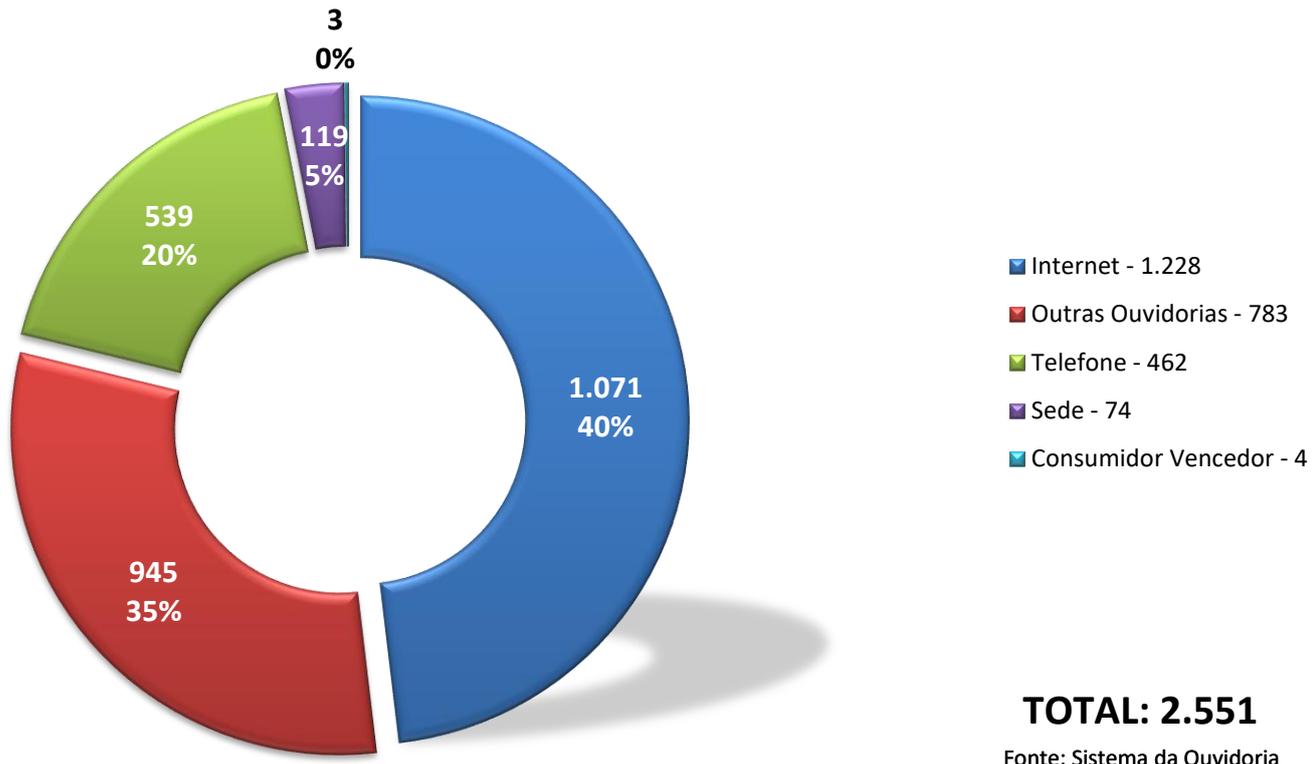
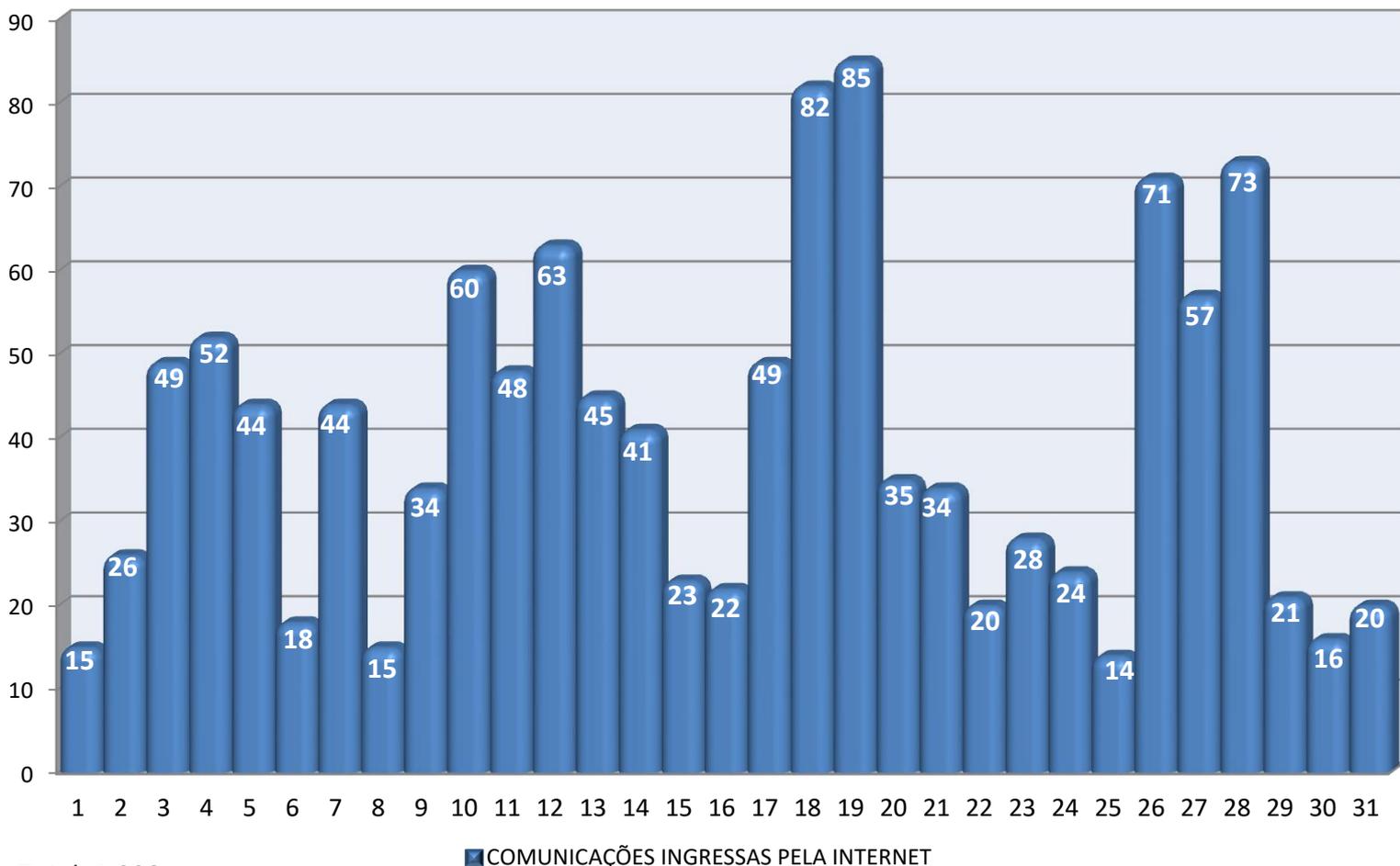


## ■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em dezembro de 2018



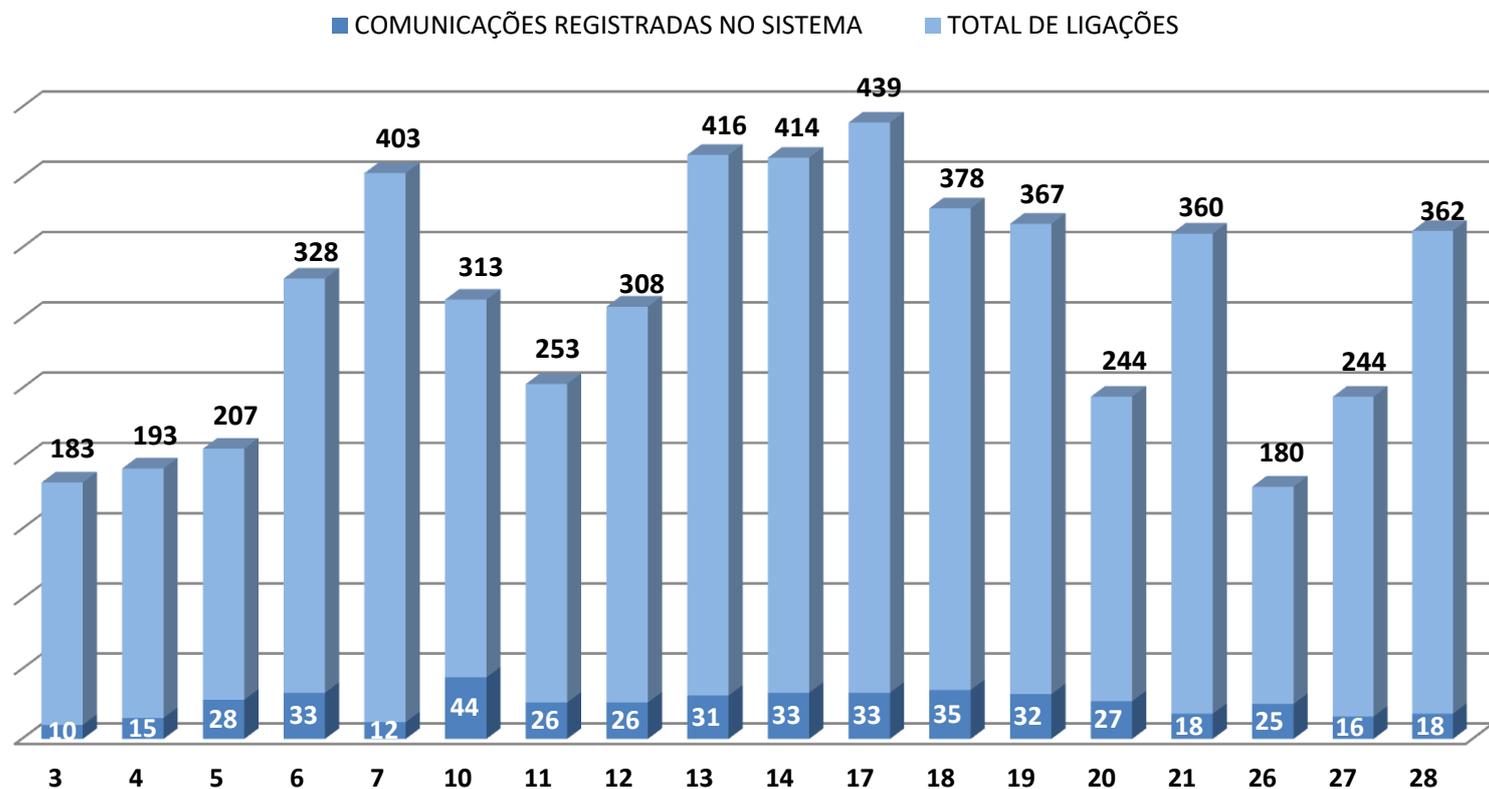
## ■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em dezembro de 2018



Total: **1.228**  
Média Diária: ≈ **41**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em dezembro de 2018

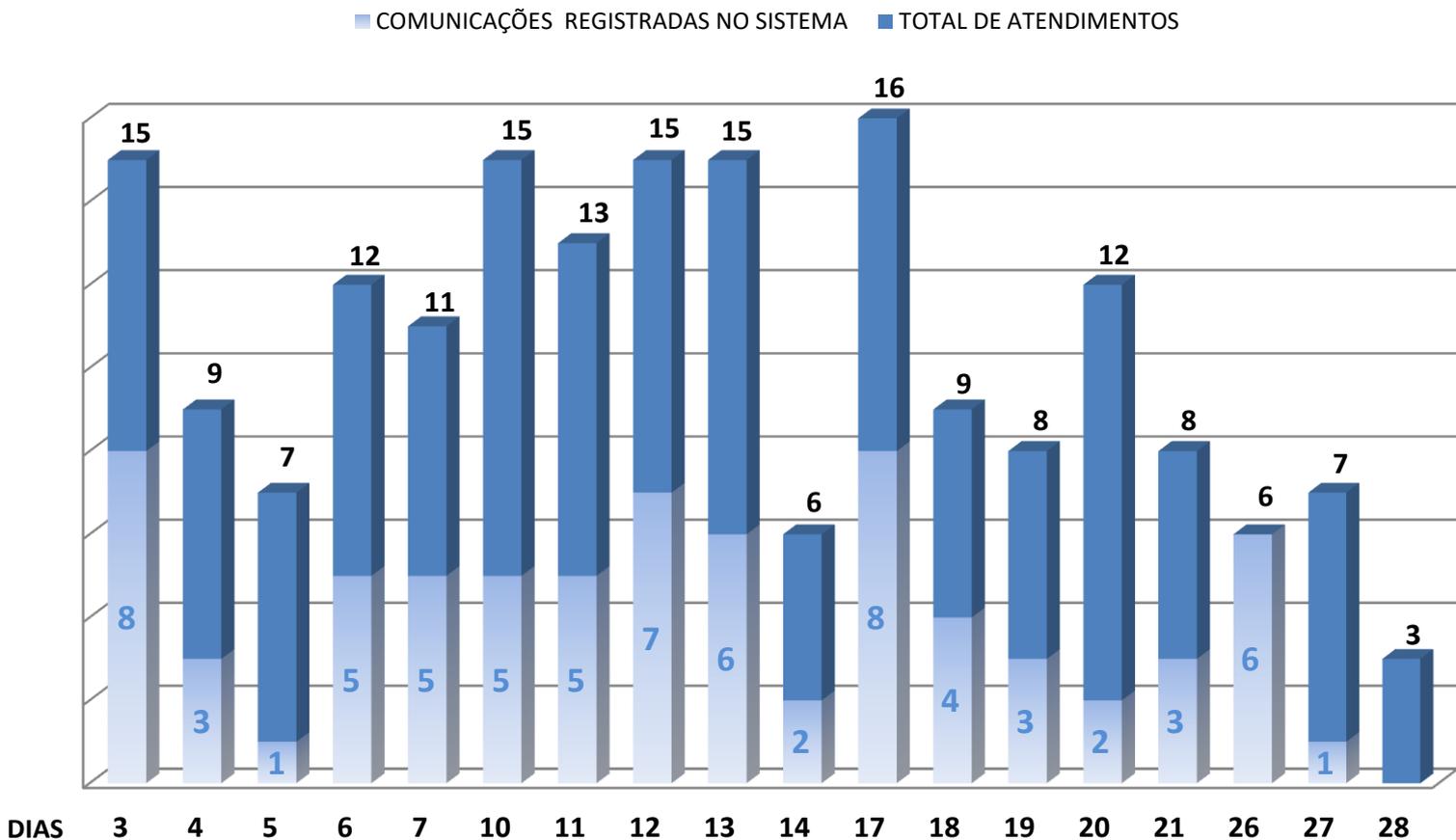


Total de Ligações: **5.592**  
 Média Diária: **≈311**  
 Dias Úteis: **18**

Total de Comunicações: **462**  
 Média Diária: **≈26**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

## ■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em dezembro de 2018



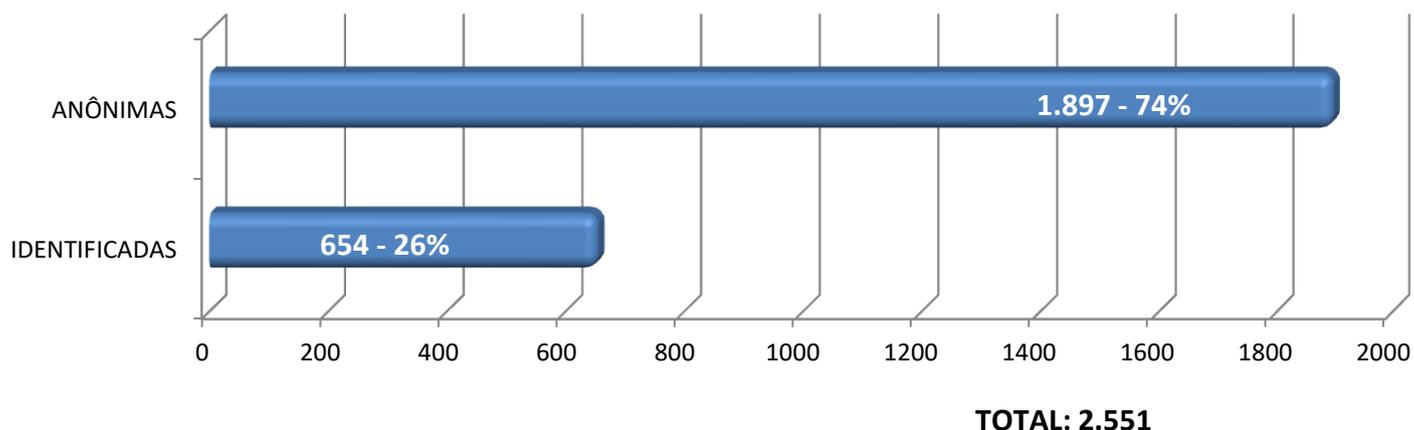
Total de Atendimentos: **187**  
 Média Diária: **≈ 10**  
 Dias Úteis: **18**

Total de Comunicações: **74**  
 Média Diária: **≈ 4**

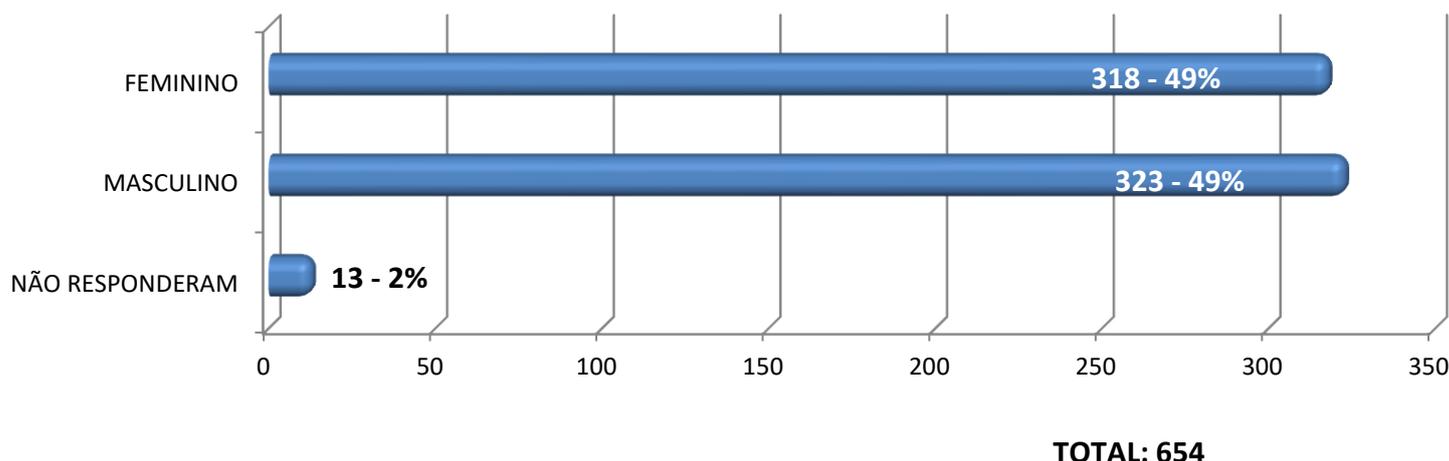
Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

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

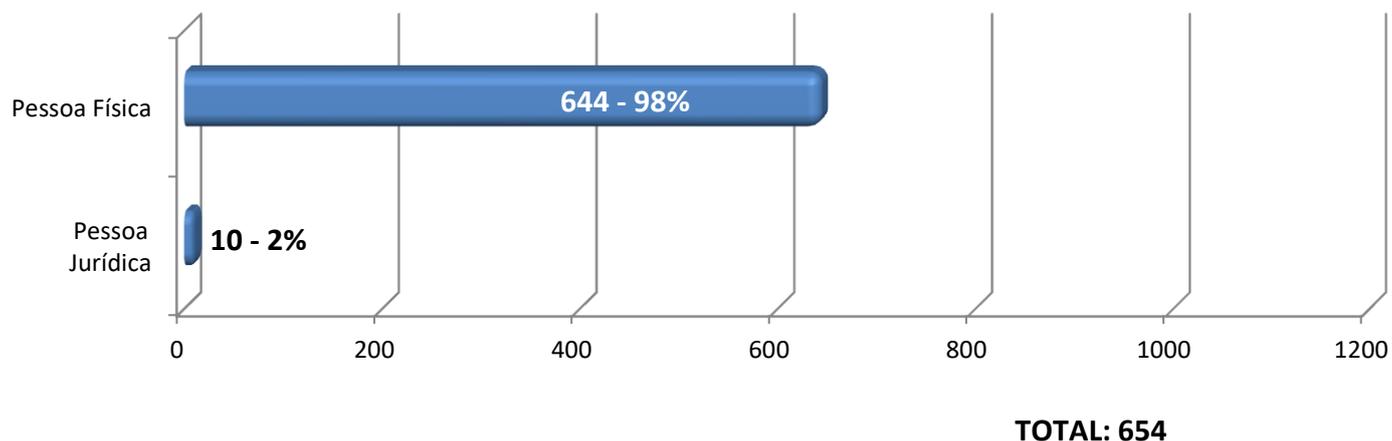
### COMUNICAÇÕES



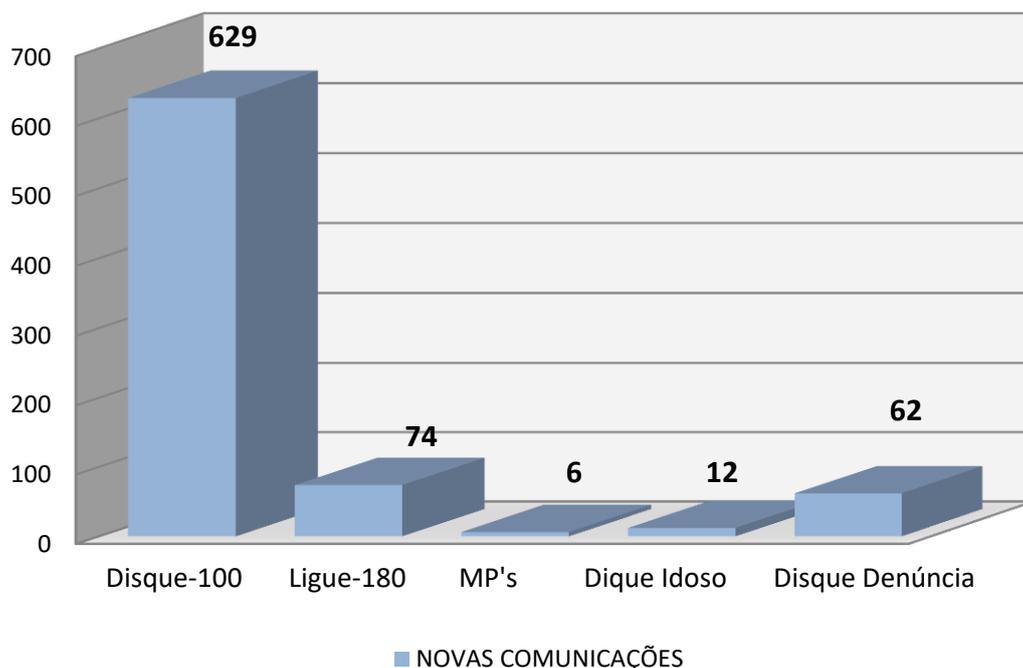
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de dezembro de 2018**



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

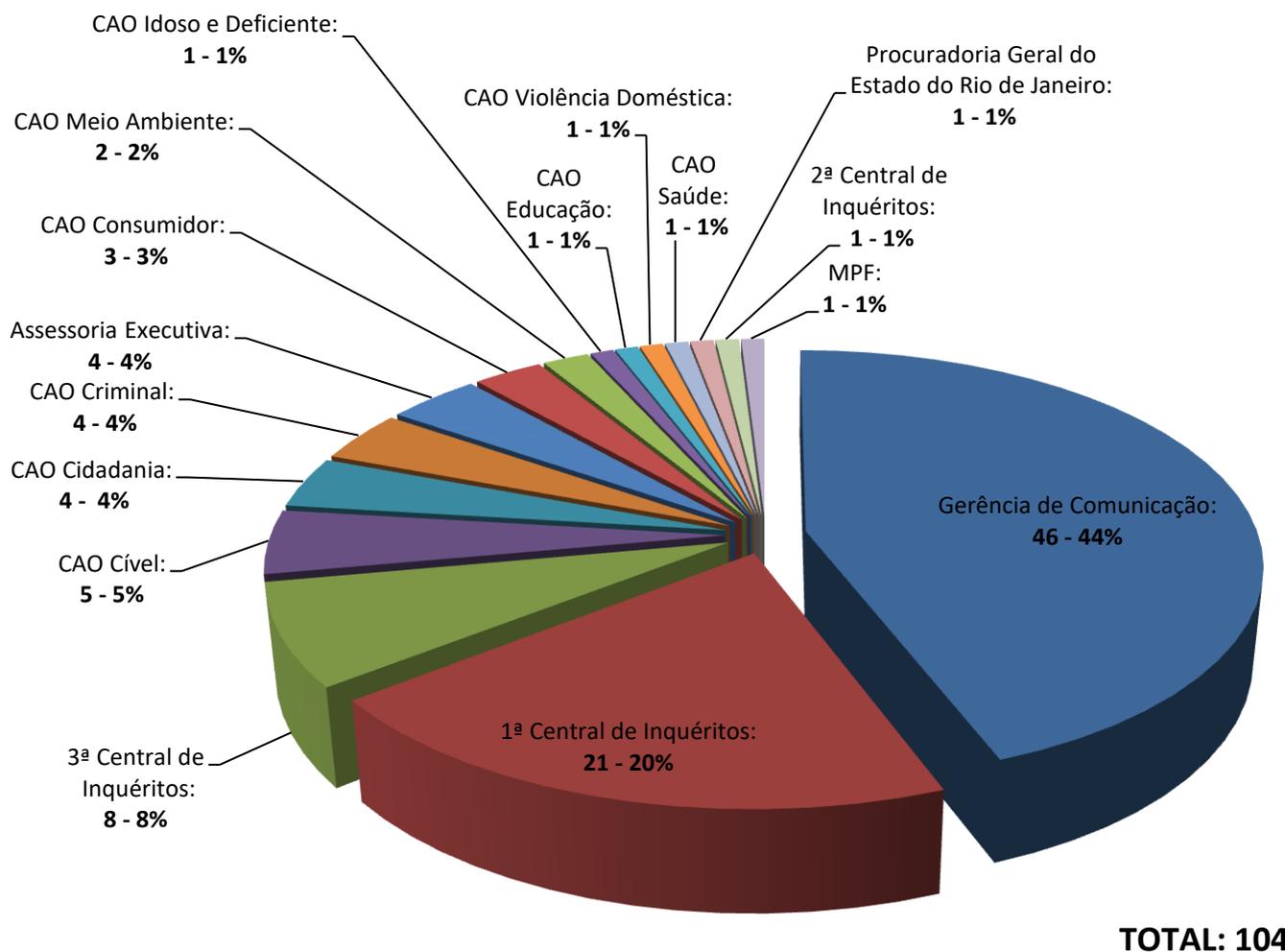


■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em dezembro de 2018**

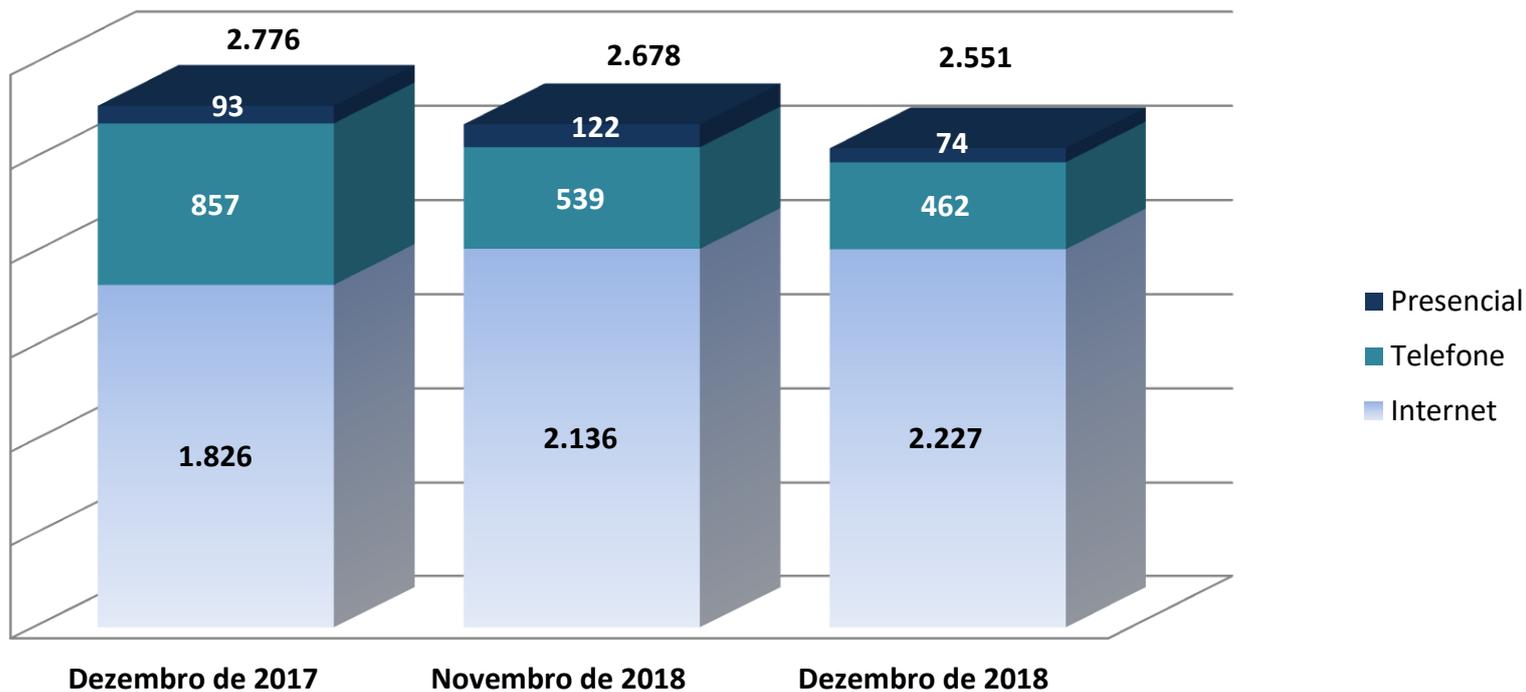


Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

■ **Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em dezembro de 2018**



▪ **Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2017**



Fonte: Sistema da Ouvidoria

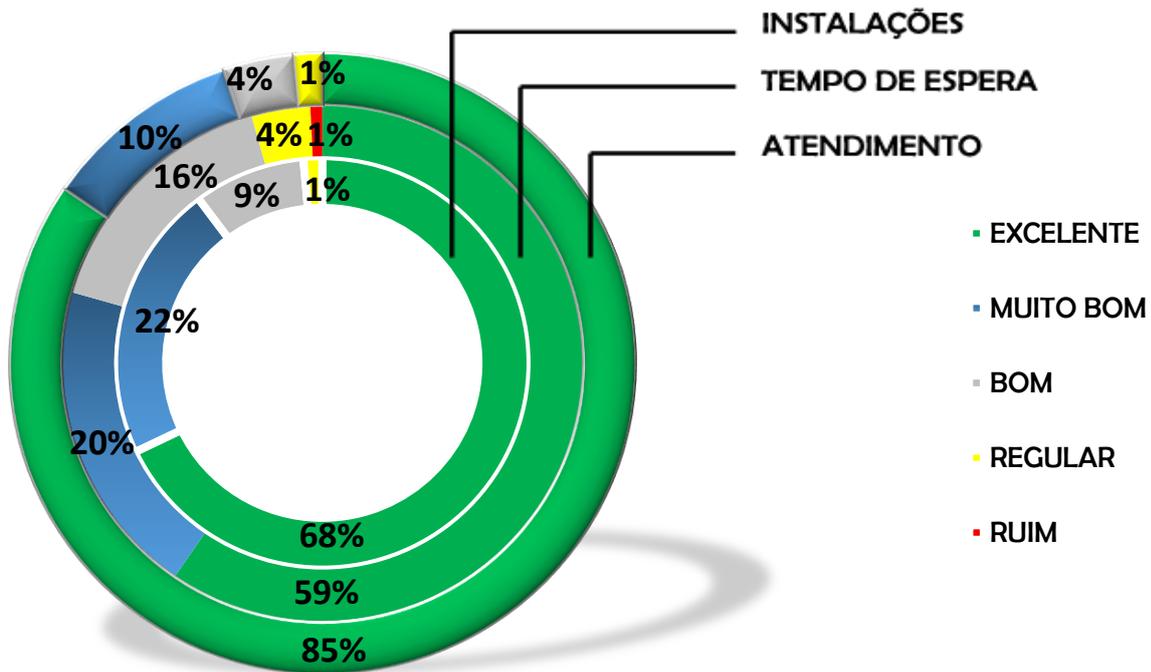
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em dezembro de 2018

Em um universo de 187 atendimentos, 136 (73%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE
EXCELENTE	93
MUITO BOM	30
BOM	12
REGULAR	2
RUIM	0

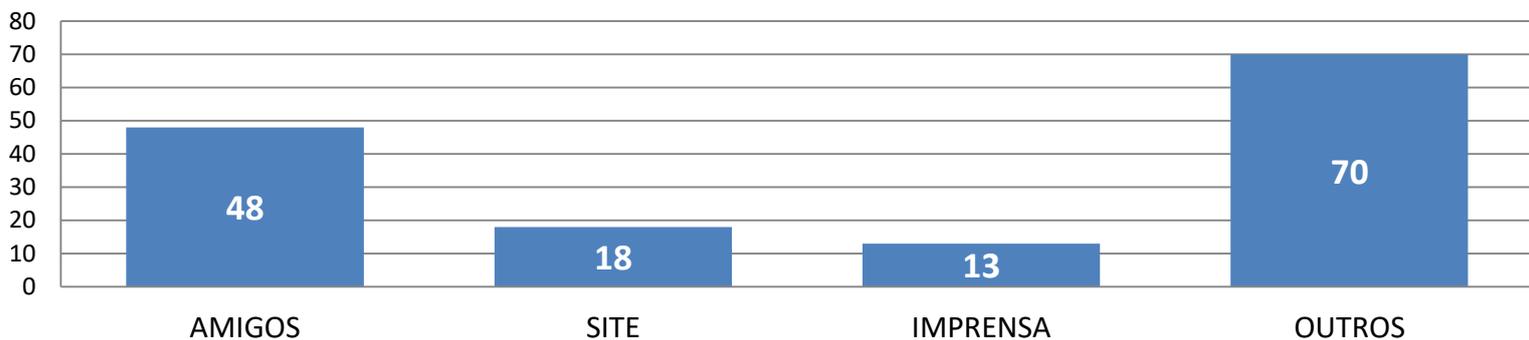
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE
EXCELENTE	81
MUITO BOM	27
BOM	22
REGULAR	5
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE
EXCELENTE	115
MUITO BOM	14
BOM	5
REGULAR	2
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria

**Em um universo de 3.466 atendimentos, 369 (11%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial**

