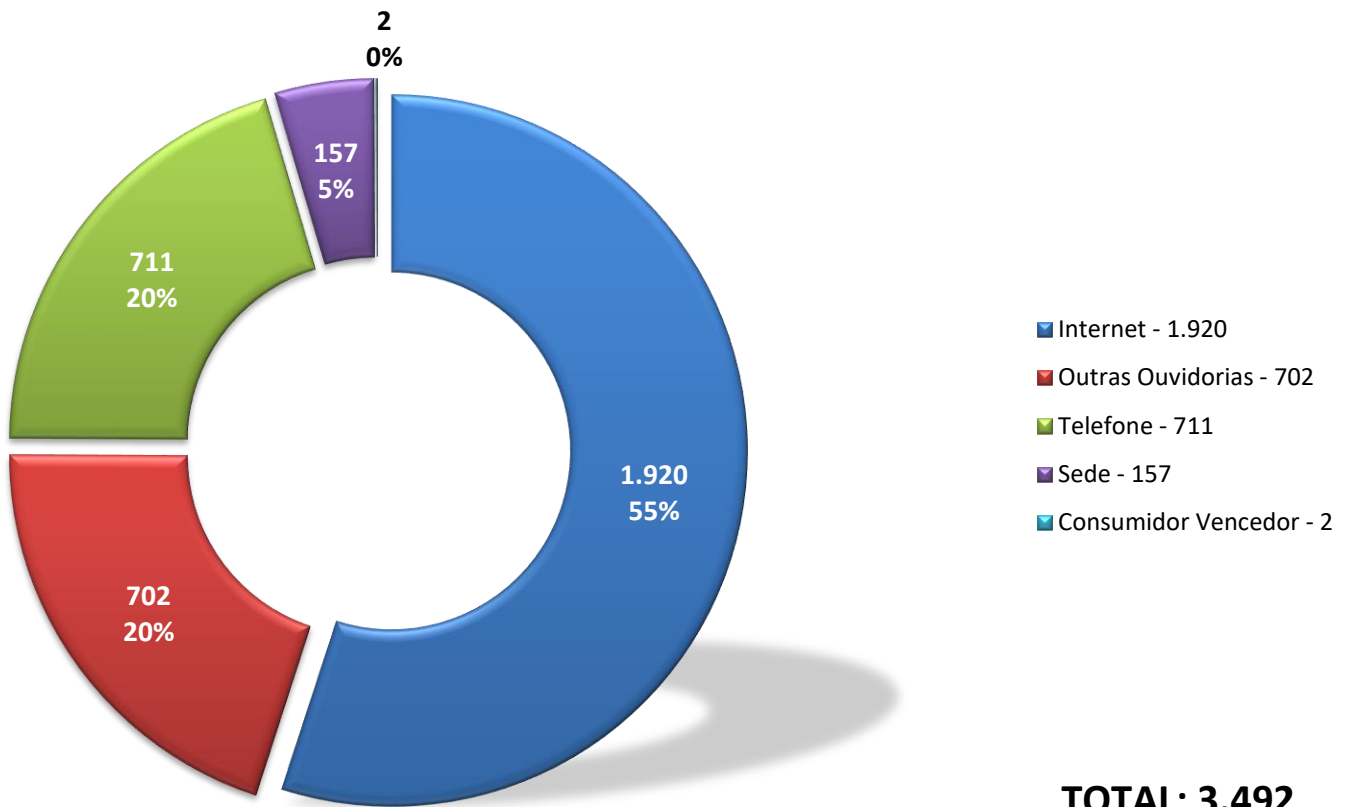


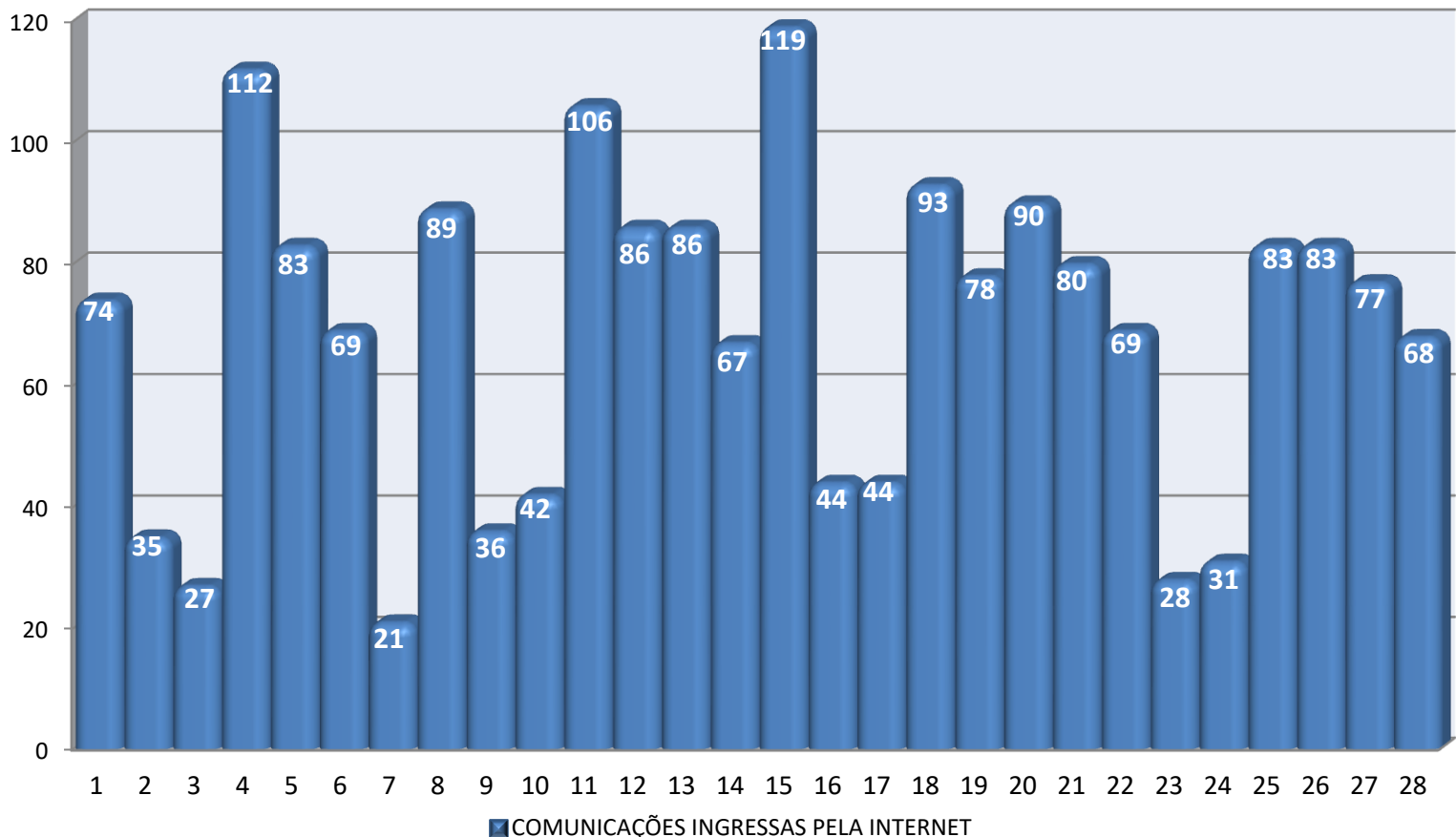
## ■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em fevereiro de 2019



**TOTAL: 3.492**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



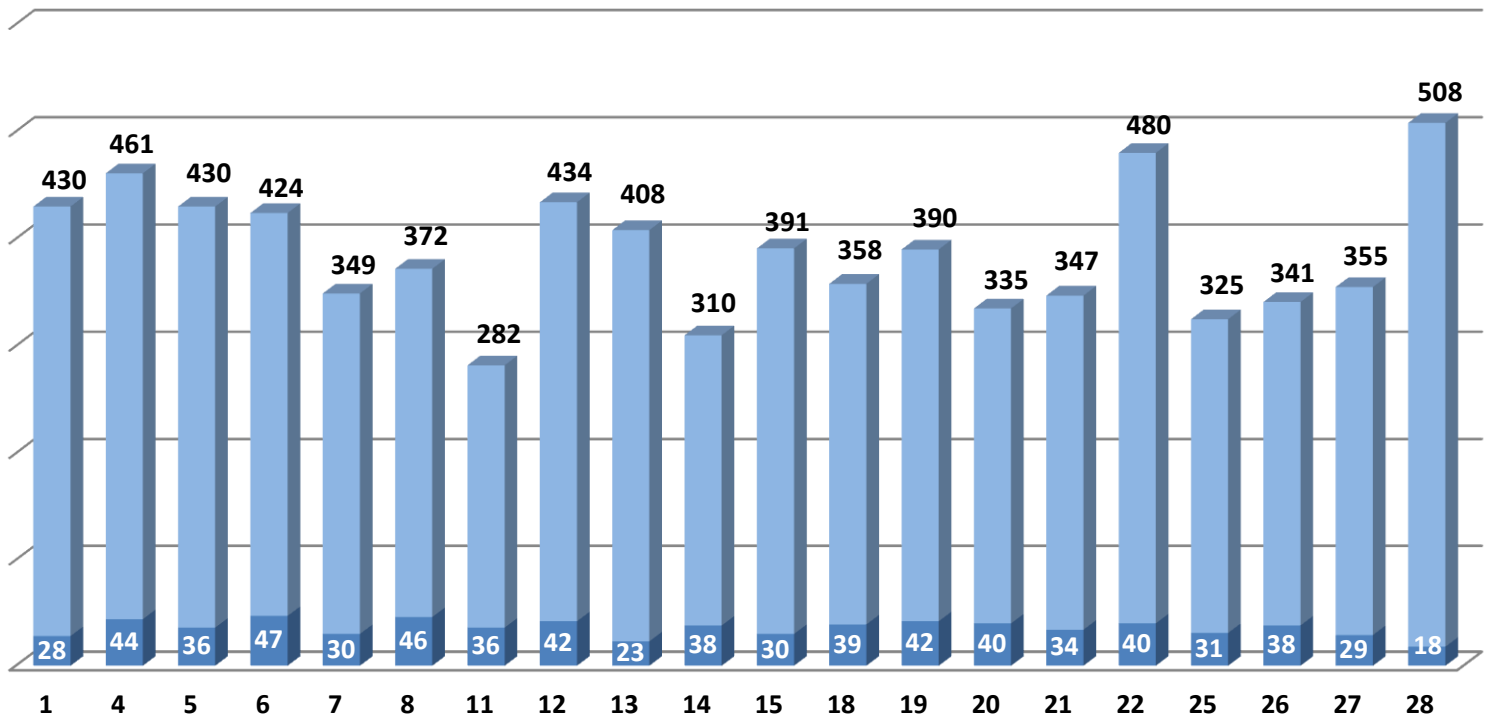
Total: **1.920**

Média Diária: **≈ 69**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em fevereiro de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **7.730**

Média Diária: **≈ 387**

Dias Úteis: **20**

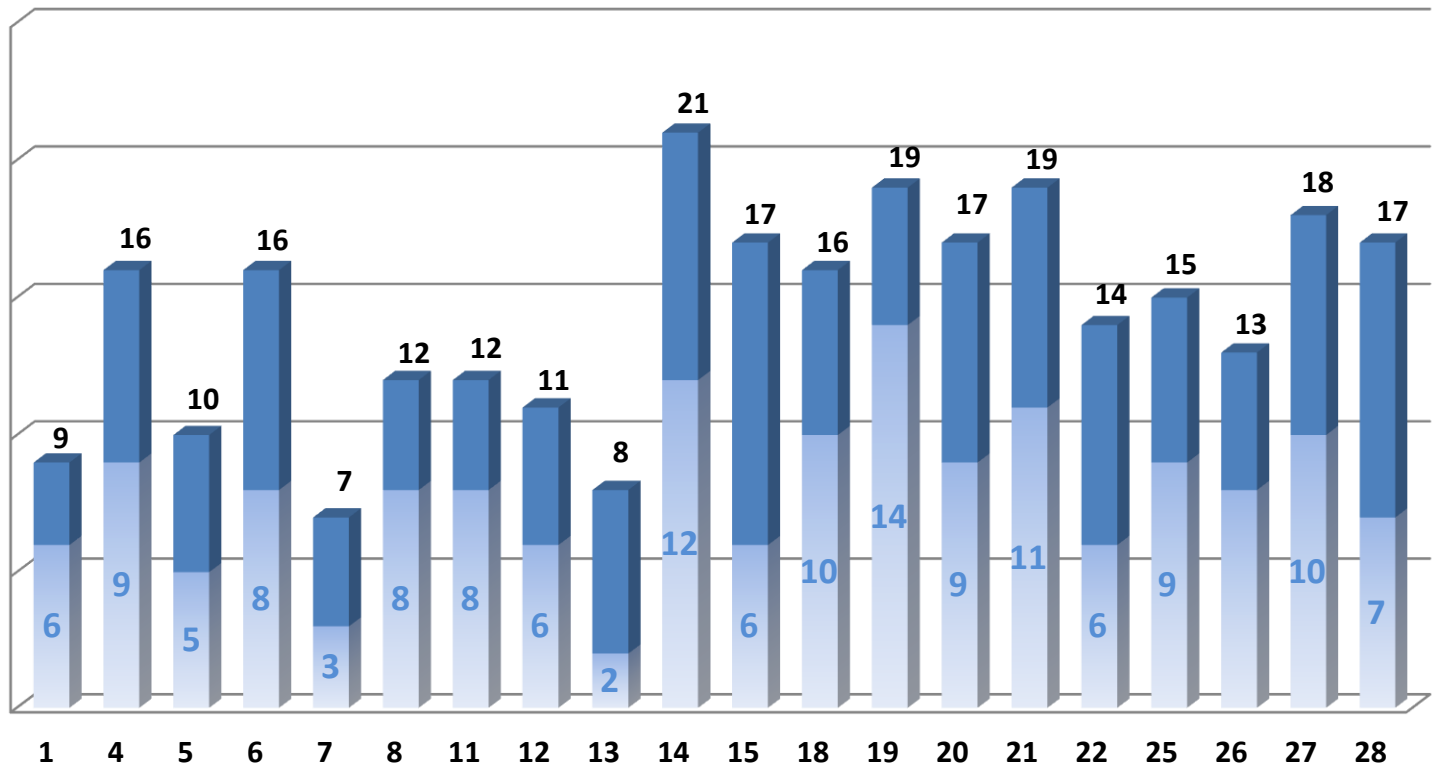
Total de Comunicações: **711**

Média Diária: **≈ 36**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

## ■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em fevereiro de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **287**

Média Diária: **≈ 14**

Dias Úteis: **20**

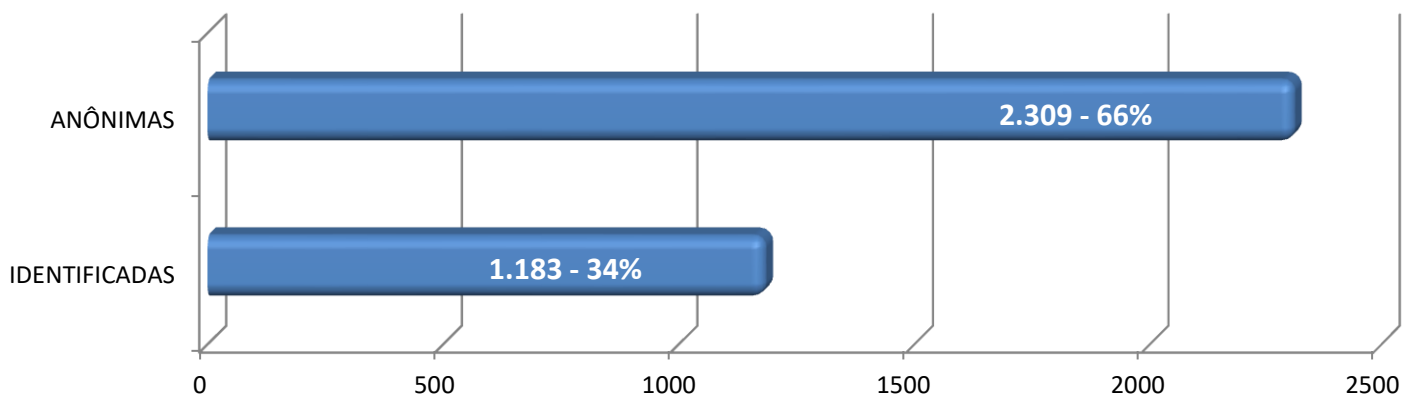
Total de Comunicações: **157**

Média Diária: **≈ 8**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

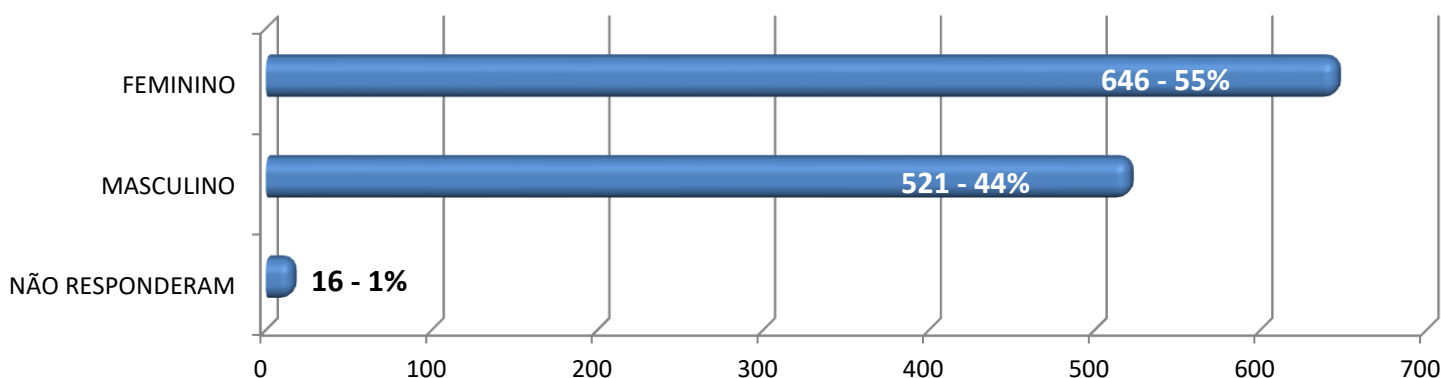
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de fevereiro de 2019**

### COMUNICAÇÕES



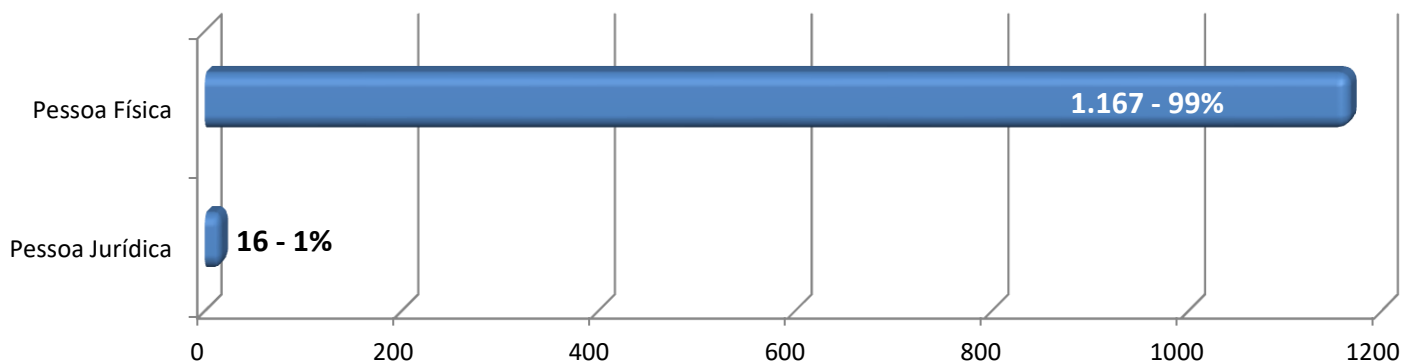
**TOTAL: 3.492**

- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de fevereiro de 2019**



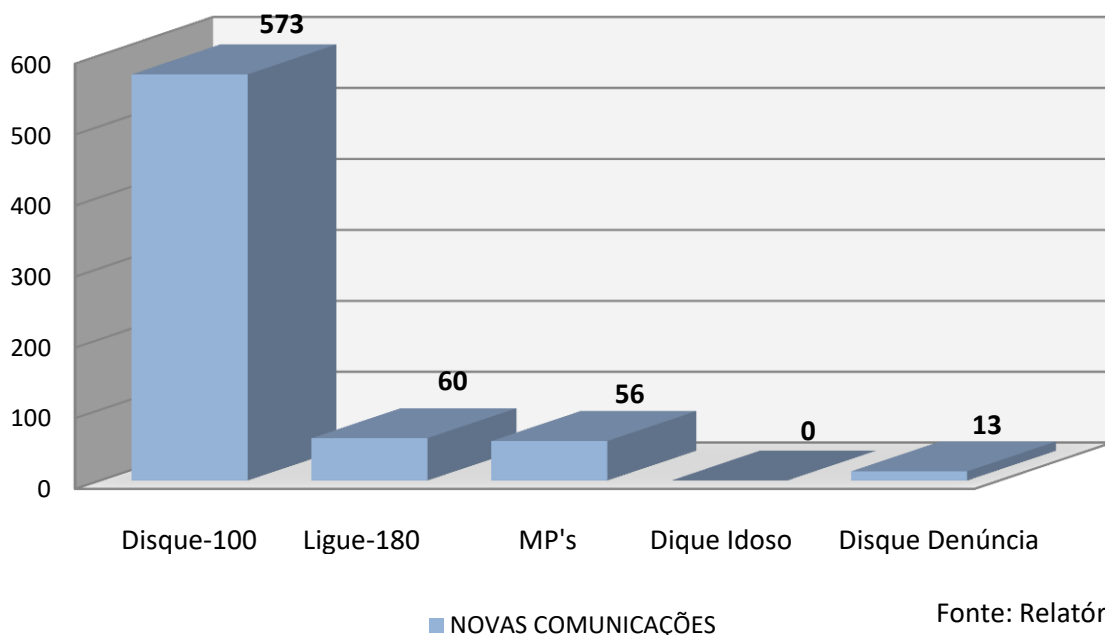
**TOTAL: 1.183**

- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de fevereiro de 2019**



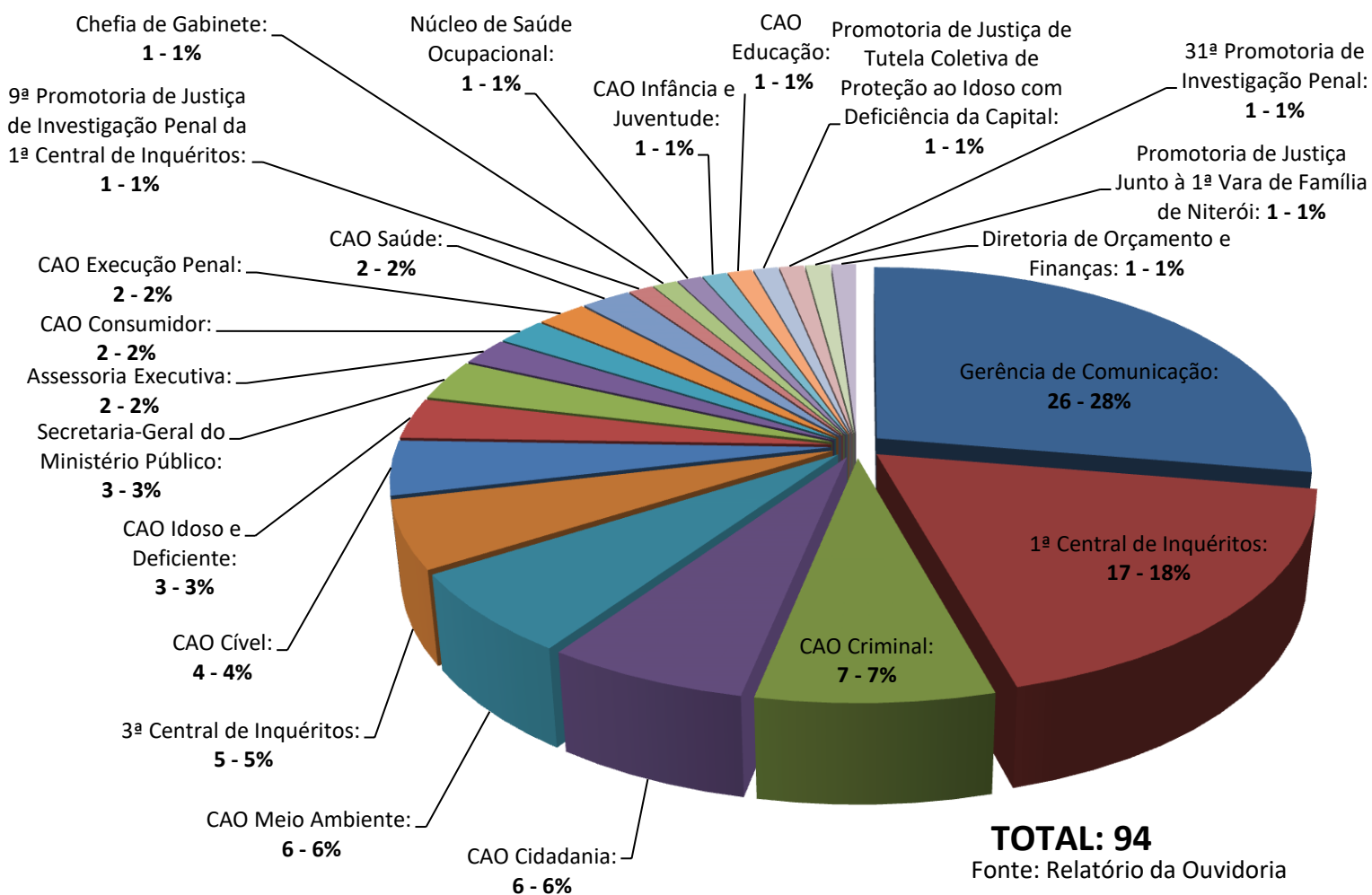
**TOTAL: 1.183**

## ■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em fevereiro de 2019

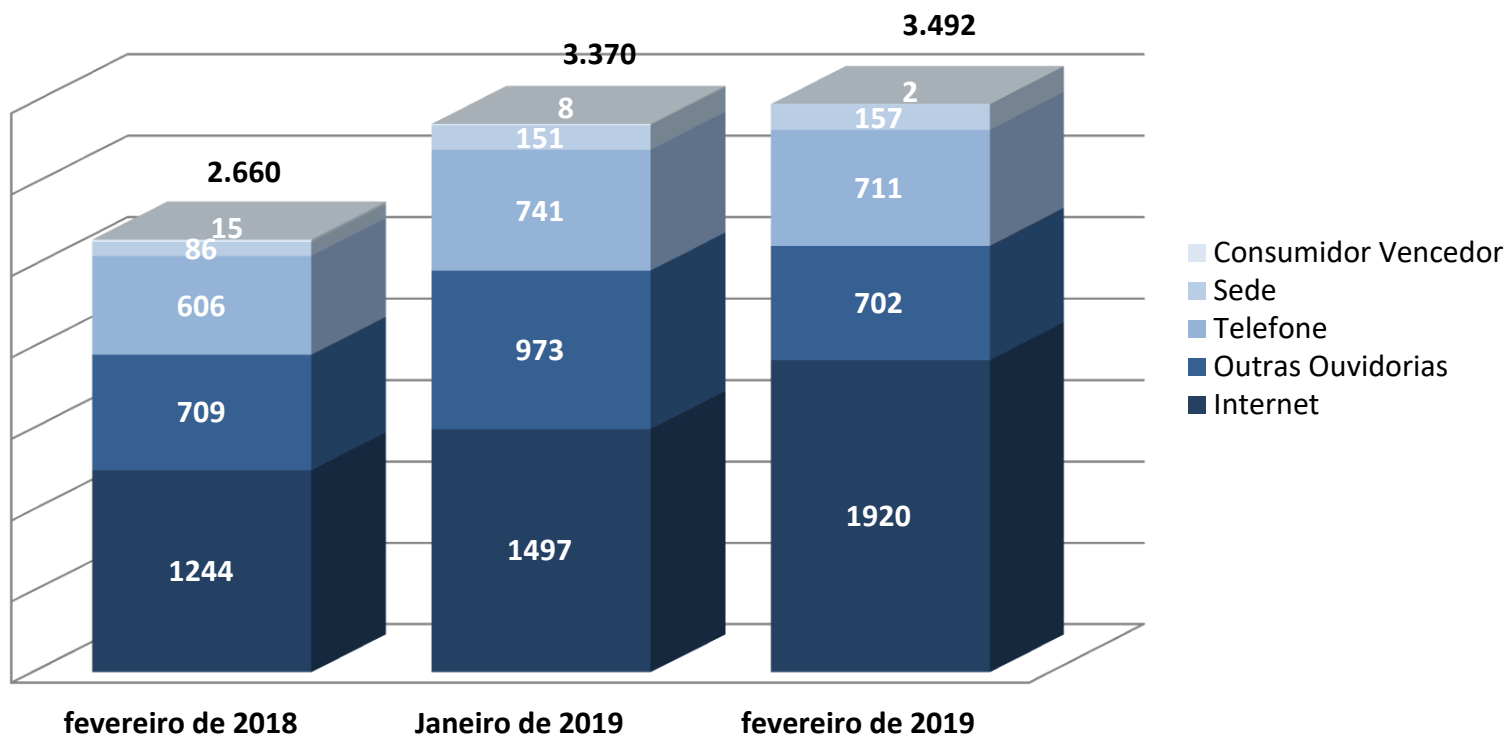


Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

## ■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em fevereiro de 2019



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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

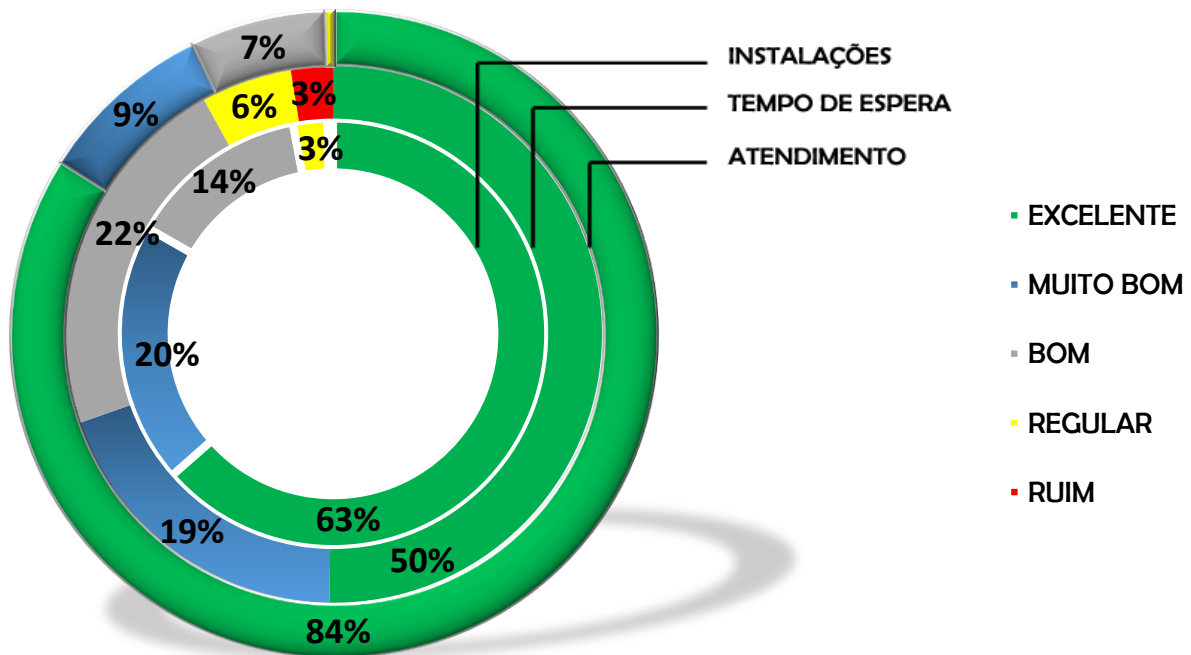
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em fevereiro de 2019

Em um universo de 287 atendimentos, 239 (83%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

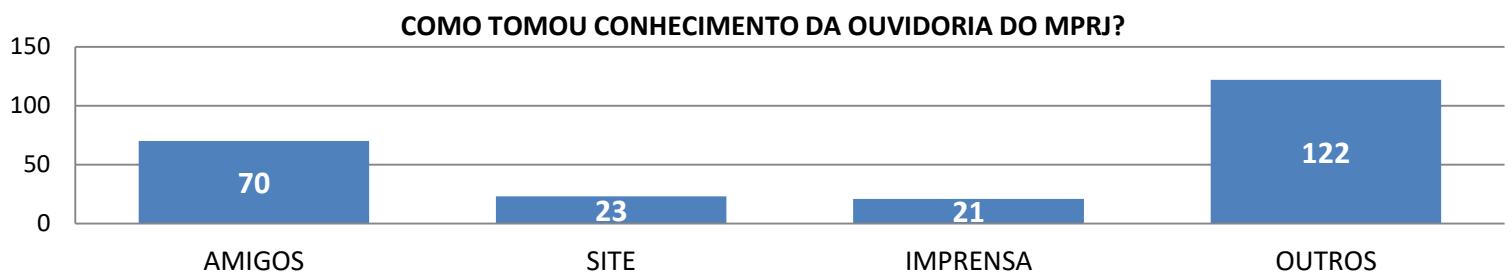
COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	148
MUITO BOM	46
BOM	32
REGULAR	6
RUIM	1

COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	119
MUITO BOM	46
BOM	53
REGULAR	13
RUIM	6

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	199
MUITO BOM	21
BOM	16
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria



Fonte: Relatório da Ouvidoria

Em um universo de 4.007 ligações atendidas, 1.326 (33%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

