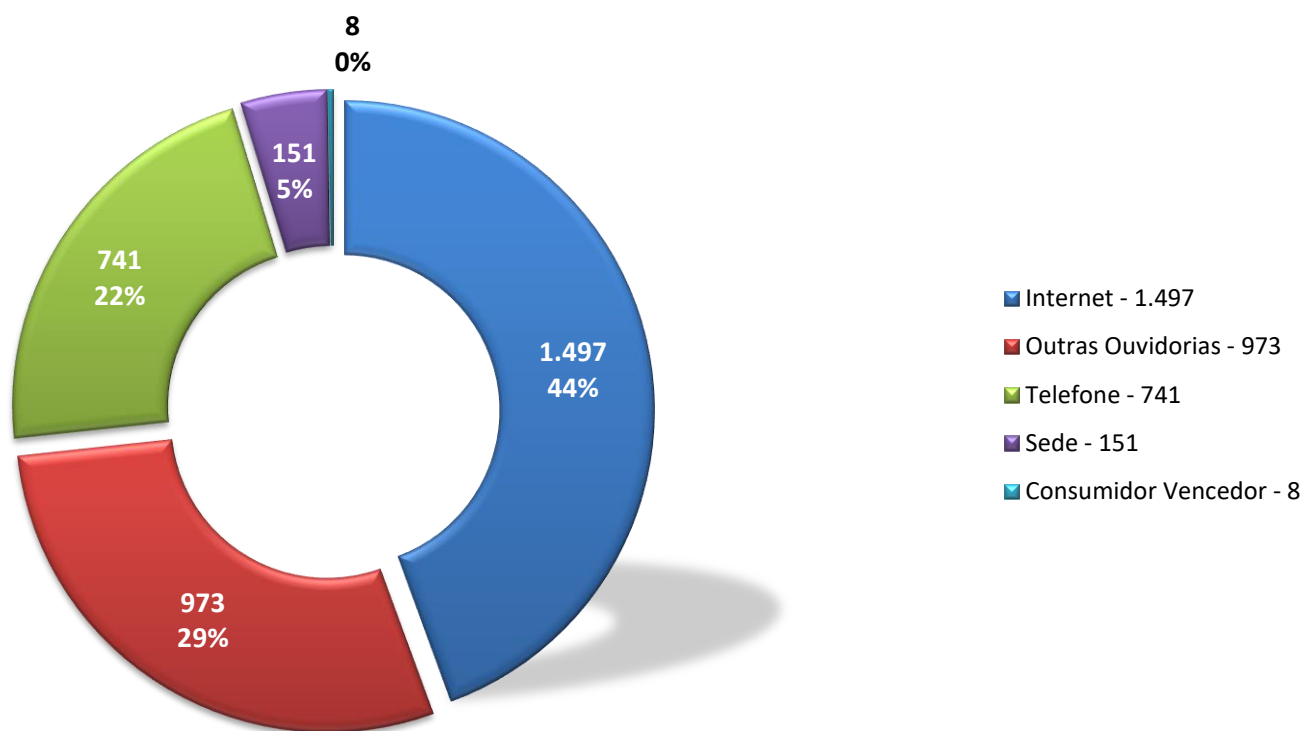


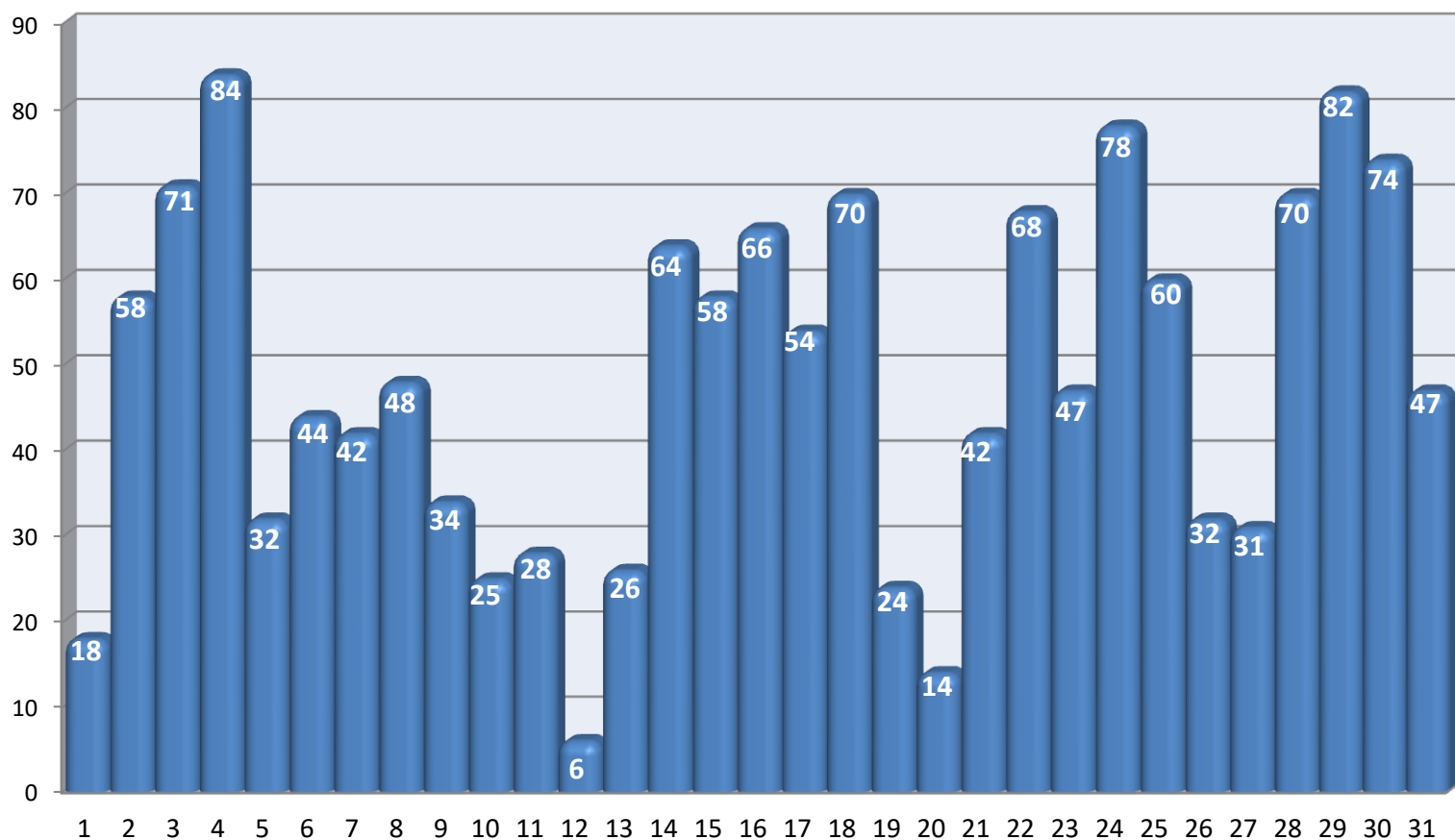
## ■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em janeiro de 2019



**TOTAL: 3.370**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Total: **1.497**

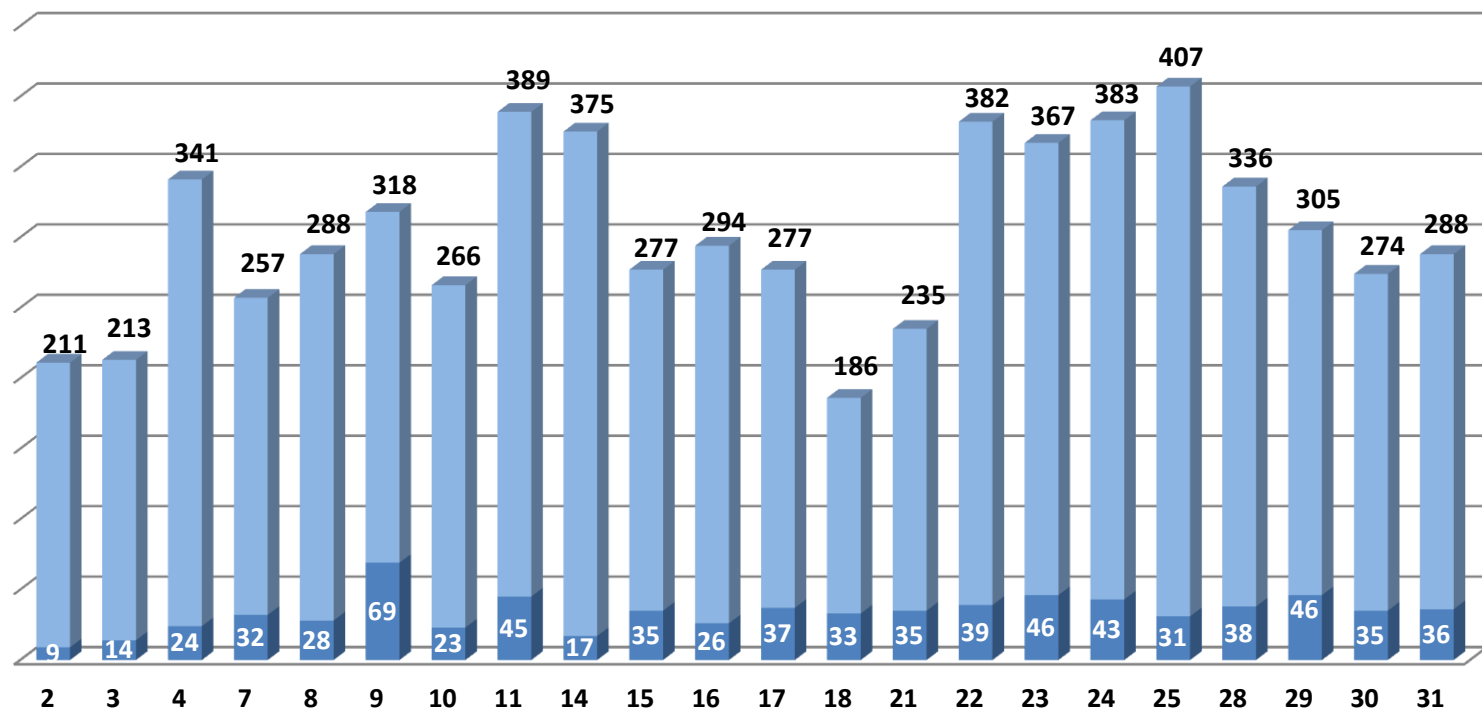
Média Diária: **≈ 48**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.669**

Média Diária: **≈ 303**

Dias Úteis: **22**

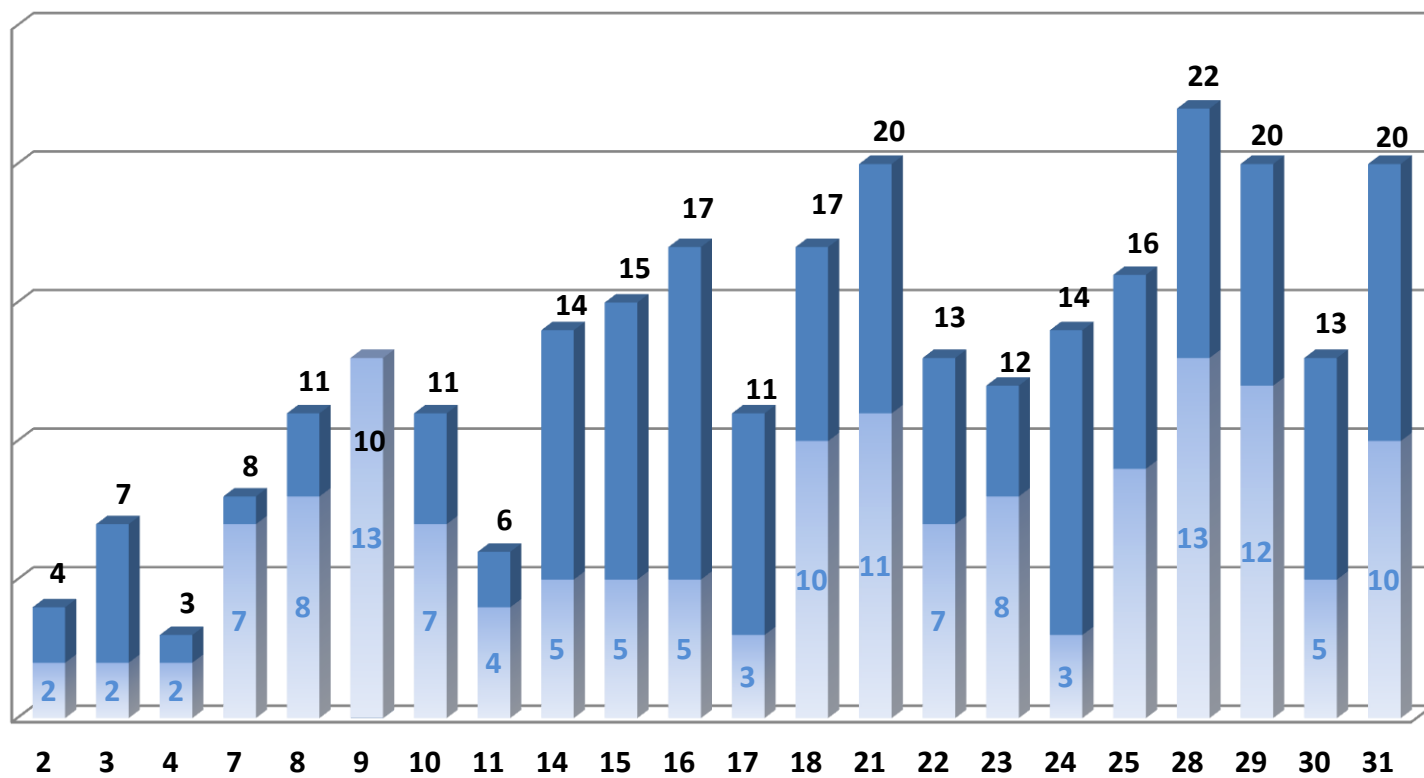
Total de Comunicações: **741**

Média Diária: **≈ 34**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA   ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



DIAS

Total de Atendimentos: **284**

Média Diária: **≈ 13**

Dias Úteis: **22**

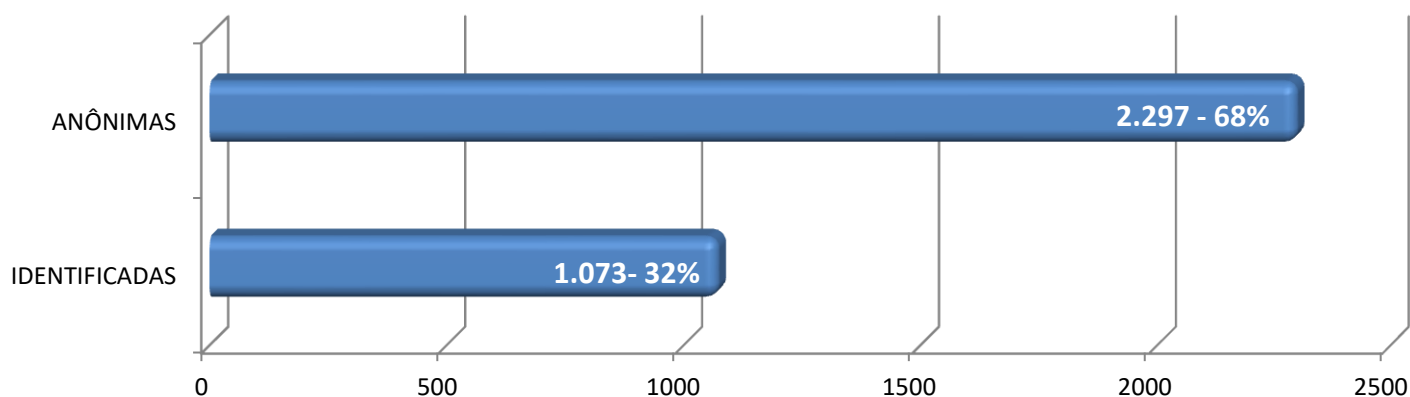
Total de Comunicações: **151**

Média Diária: **≈ 7**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

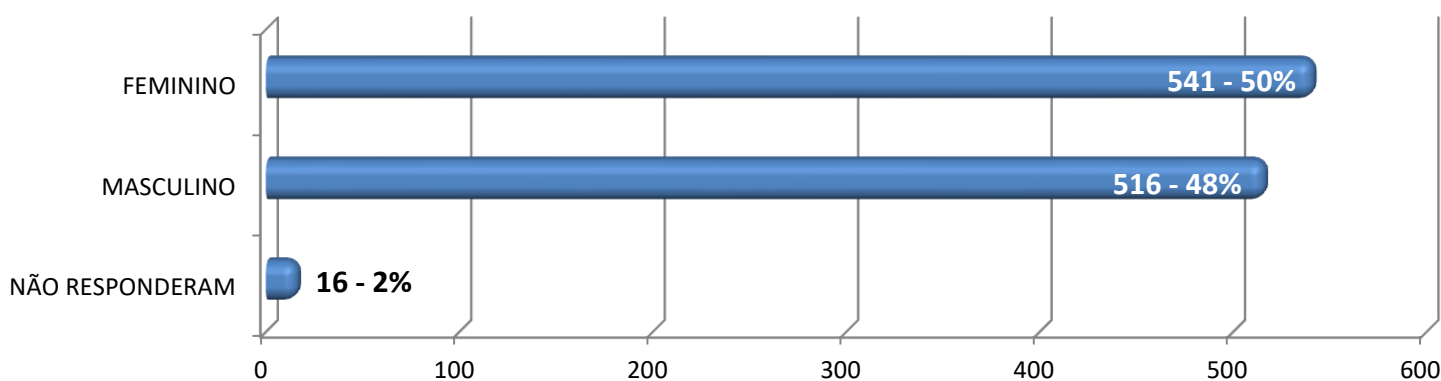
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de janeiro de 2019**

### COMUNICAÇÕES



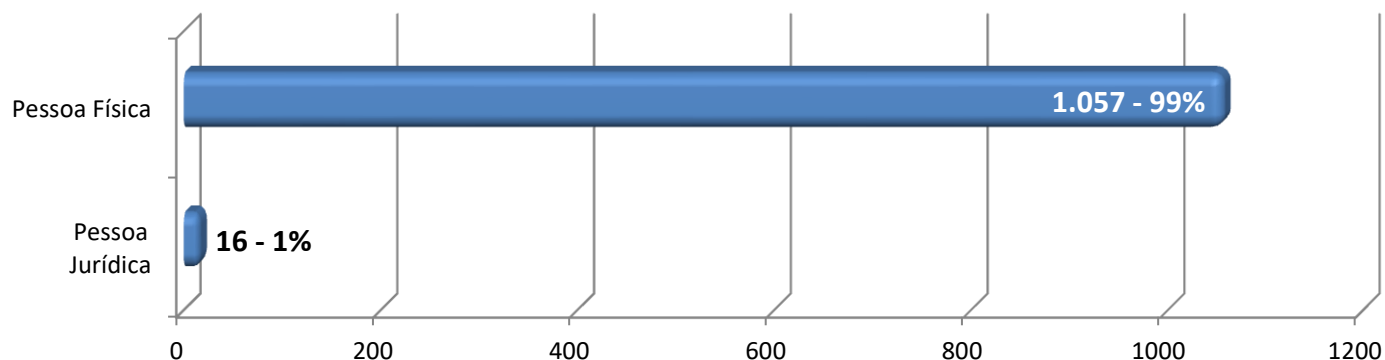
**TOTAL: 3.370**

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



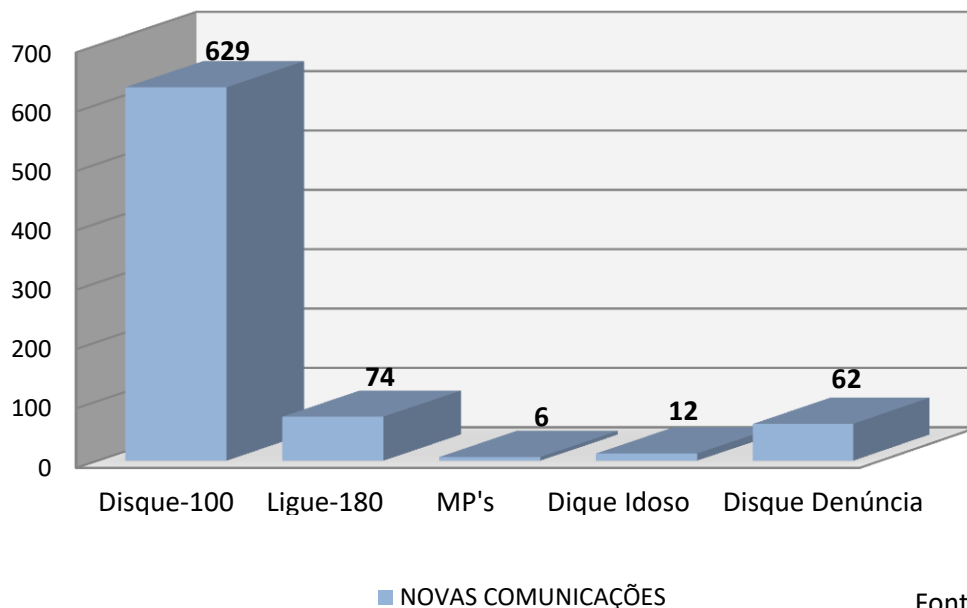
**TOTAL: 1.073**

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



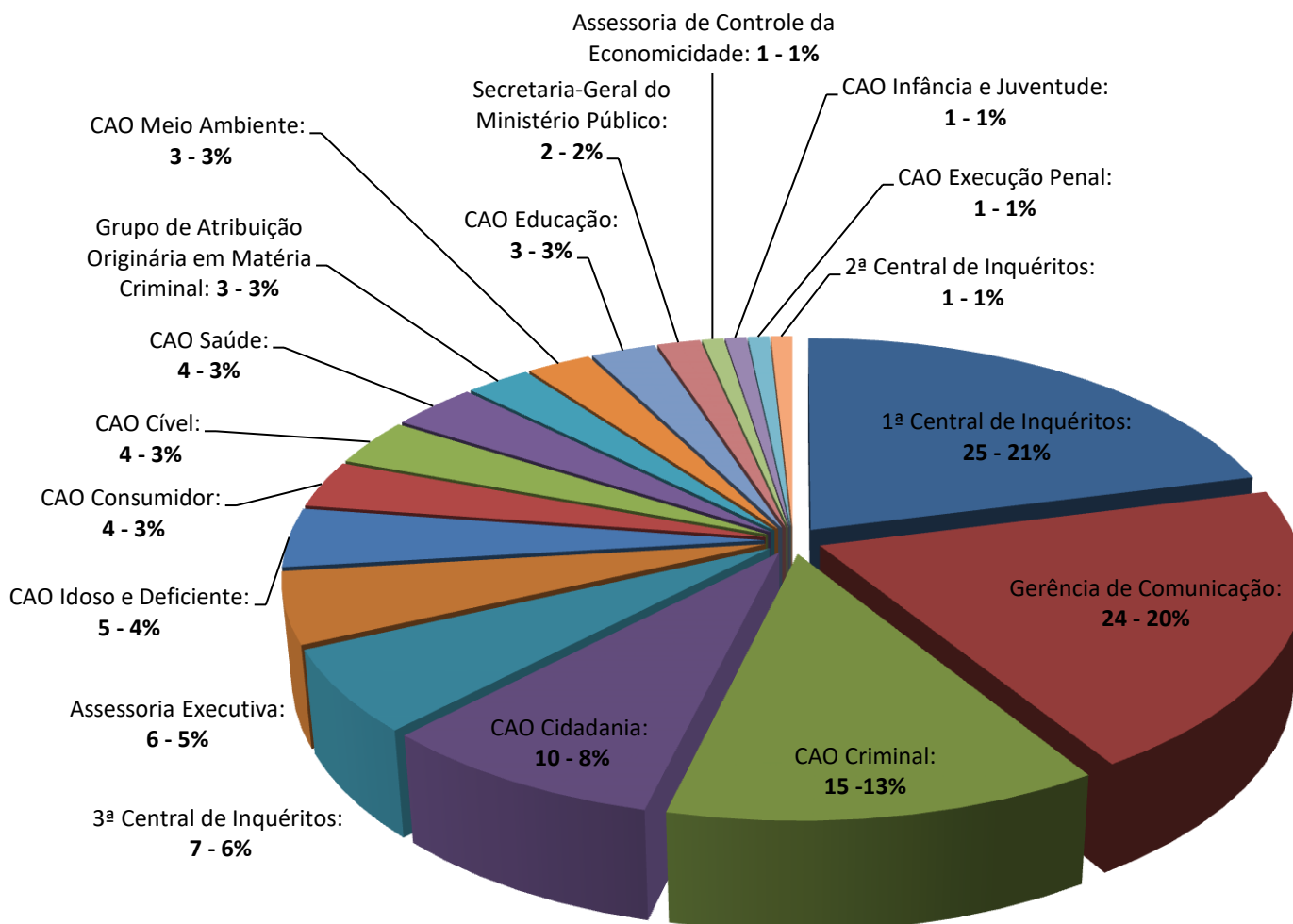
**TOTAL: 1.073**

■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em janeiro de 2019**



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

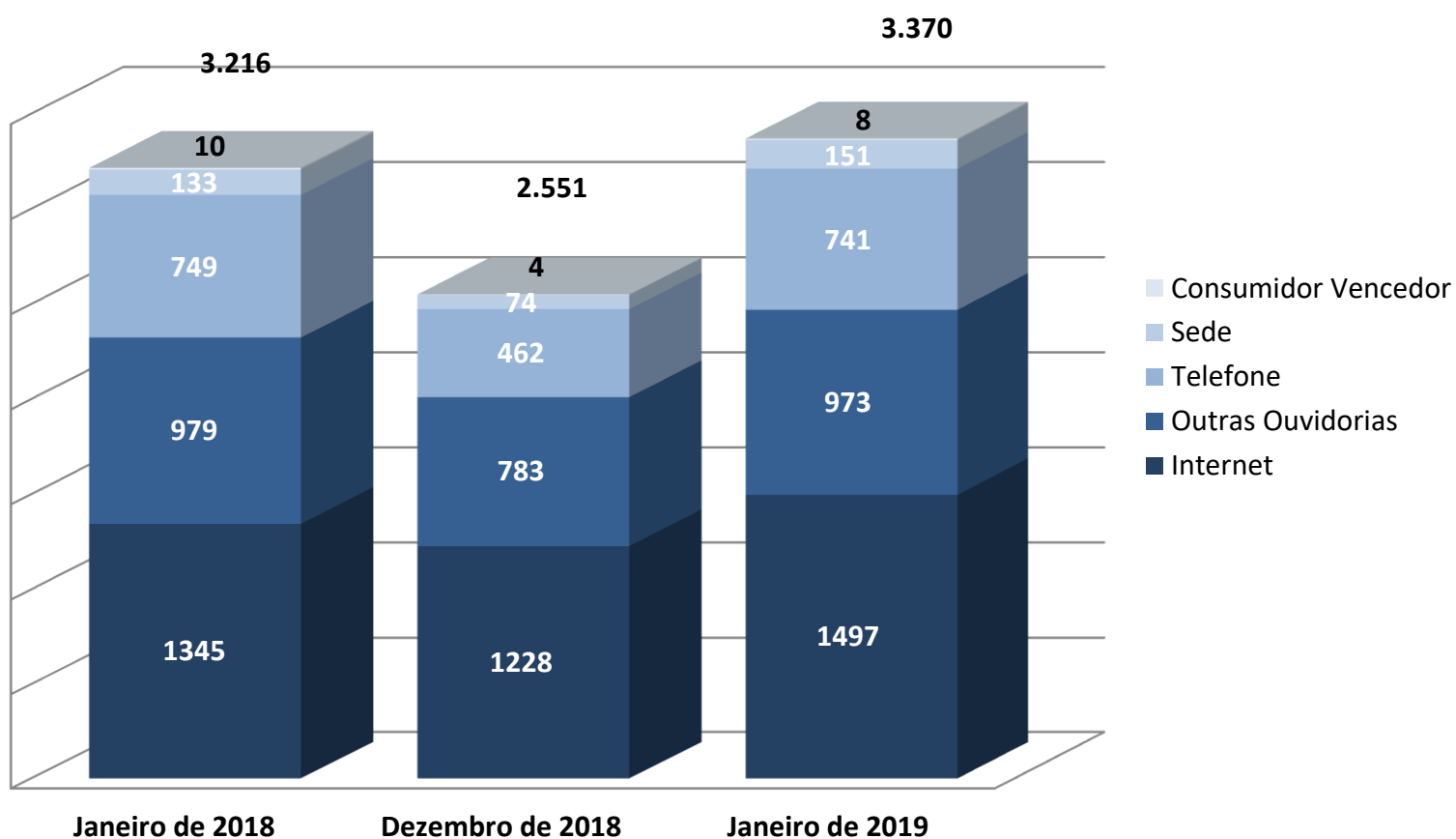
■ **Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em janeiro de 2019**



**TOTAL: 119**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

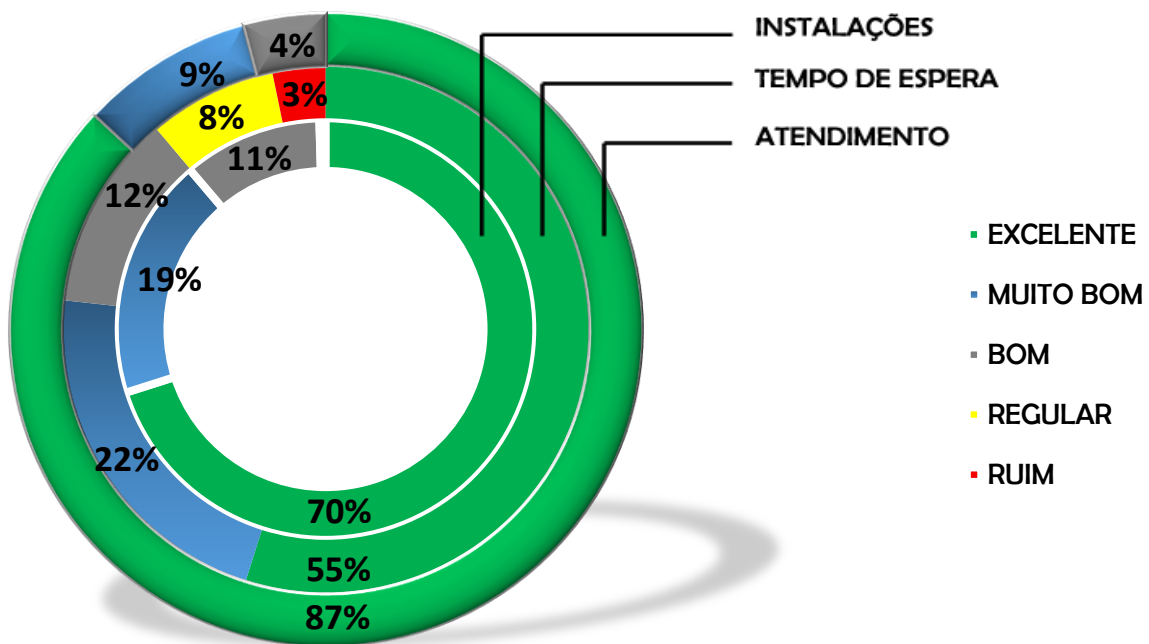
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em janeiro de 2019

Em um universo de 284 atendimentos, 216 (76%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	150
MUITO BOM	40
BOM	23
REGULAR	1
RUIM	0

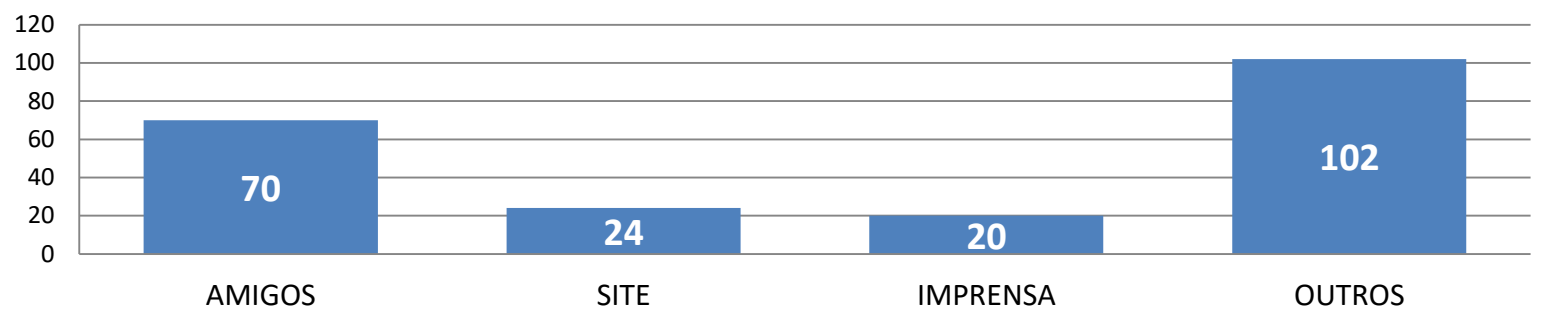
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	118
MUITO BOM	47
BOM	26
REGULAR	17
RUIM	7

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	186
MUITO BOM	19
BOM	9
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria

**Em um universo de 4.197 atendimentos, 1.165 (28%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial**

