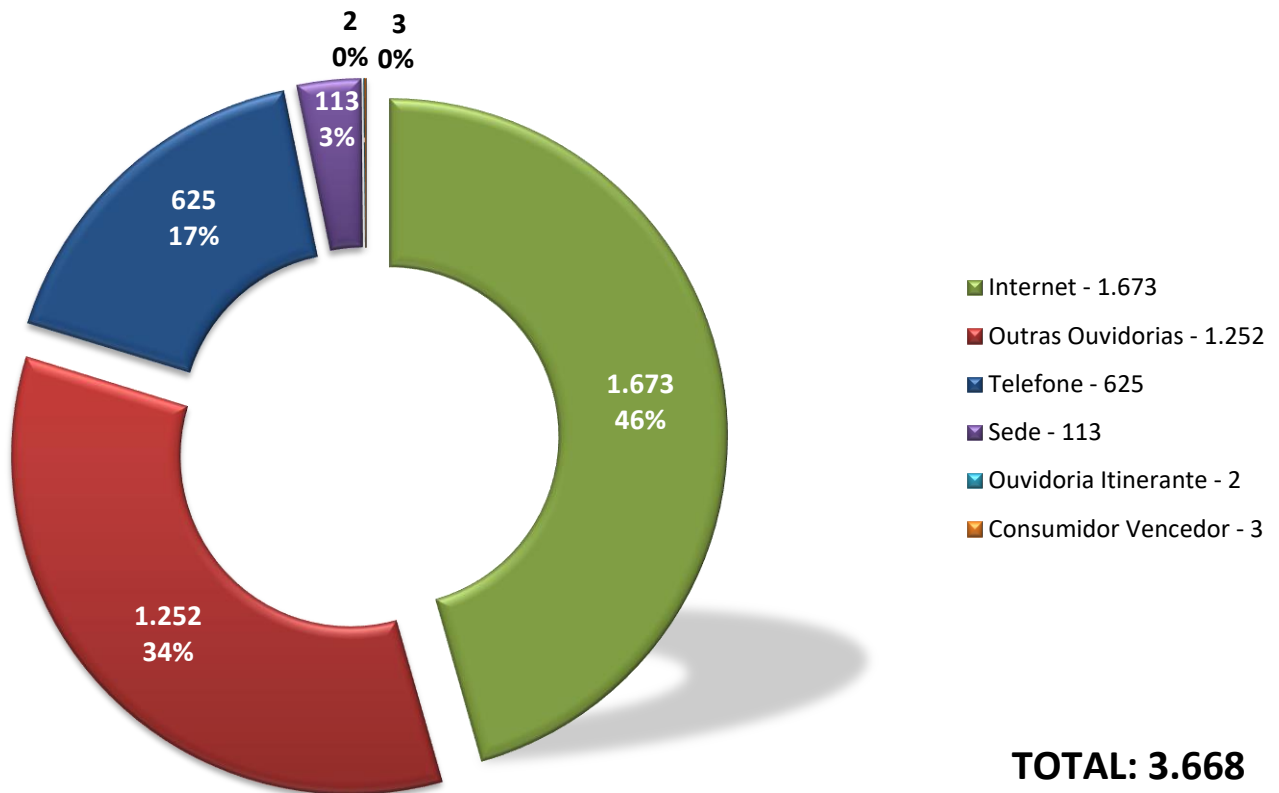
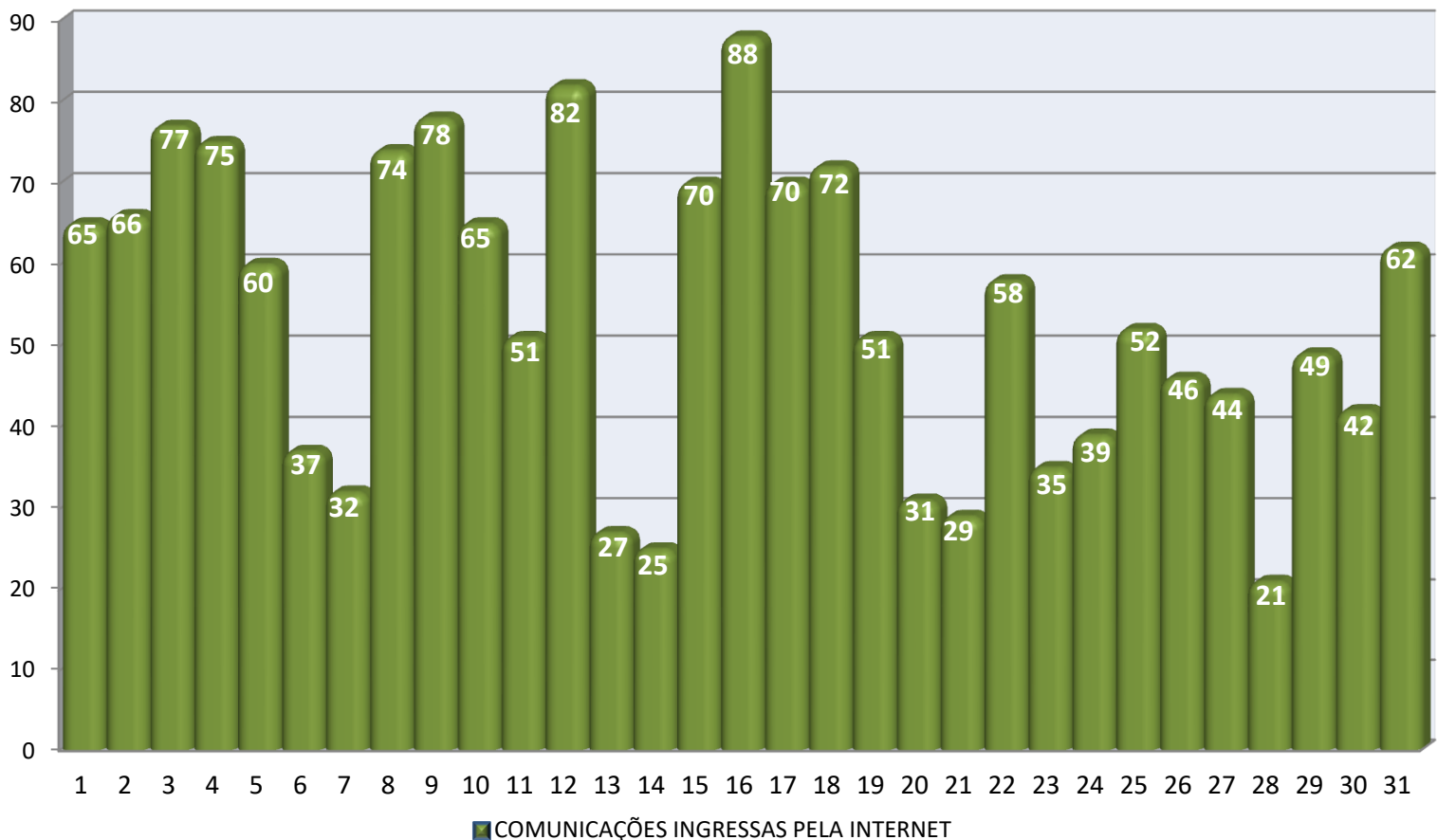


## Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em julho de 2019



Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



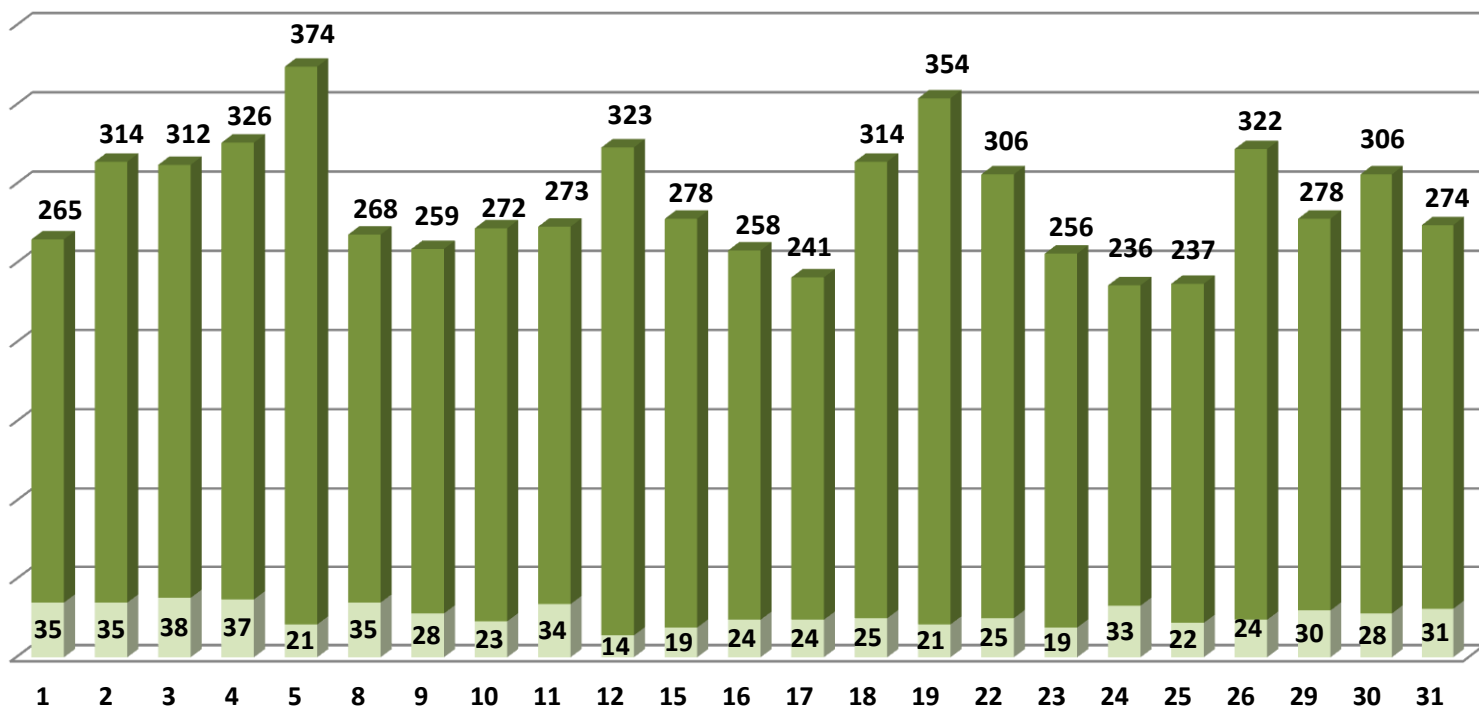
Total: **1.673**

Média Diária: **54**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.646**

Média Diária: **≈ 302**

Dias Úteis: **22**

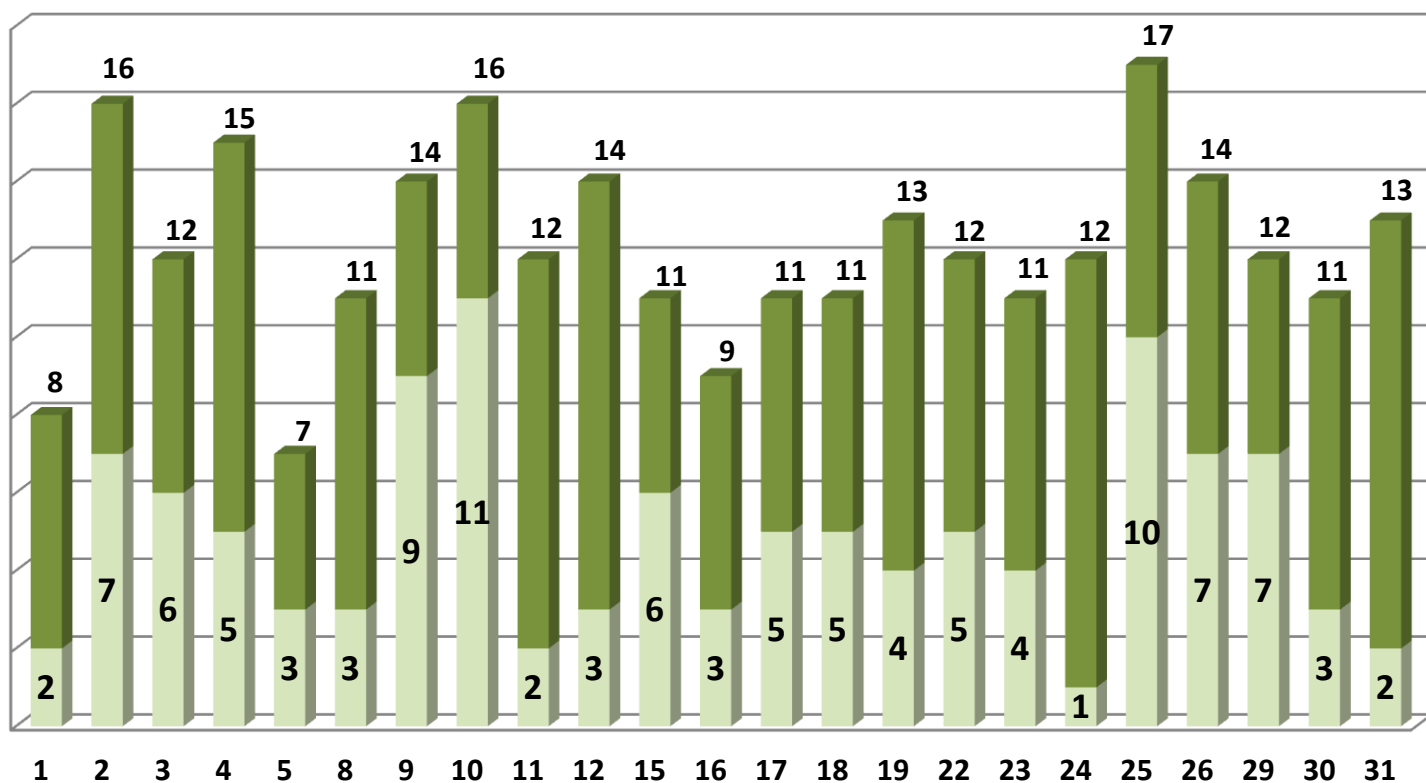
Total de Comunicações: **625**

Média Diária: **≈ 28**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **282**

Média Diária: **≈ 13**

Dias Úteis: **22**

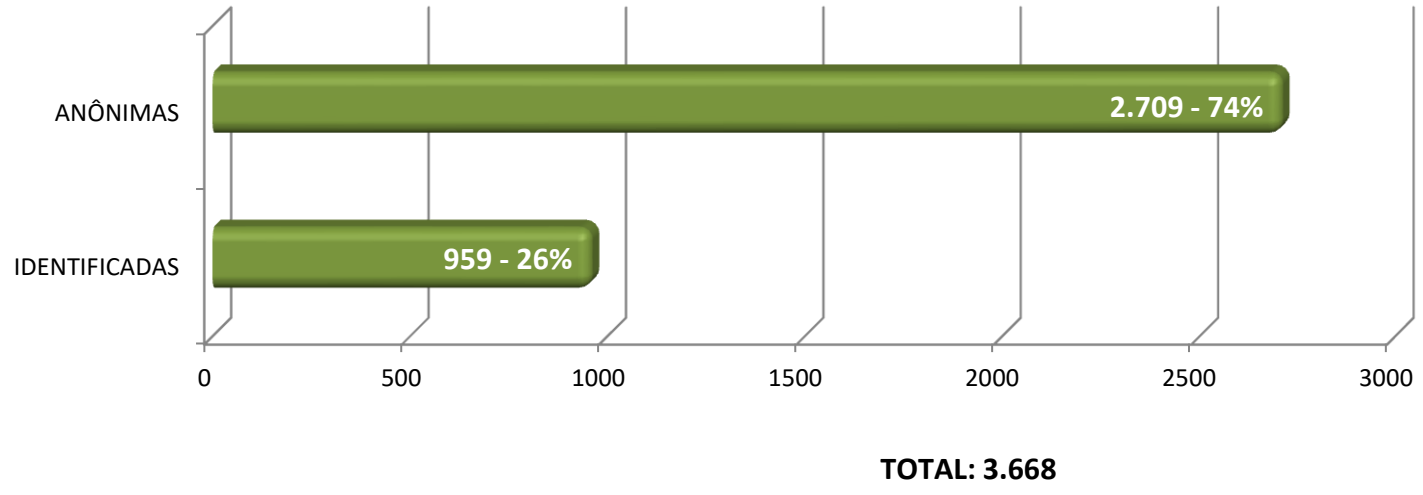
Total de Comunicações: **113**

Média Diária: **≈ 5**

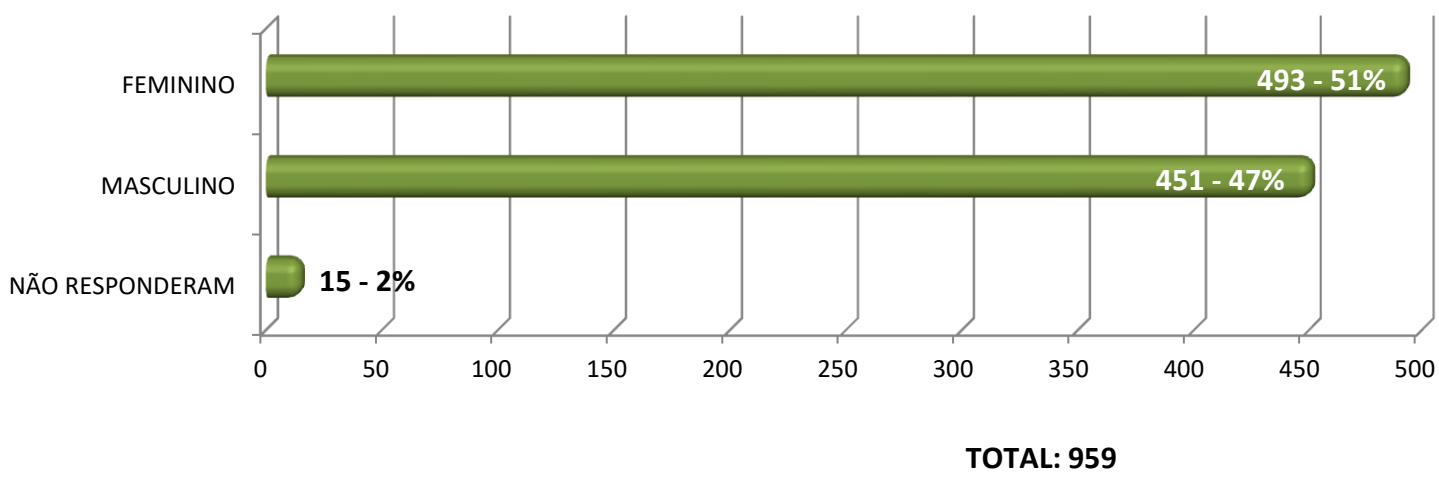
Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

■ Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de julho de 2019

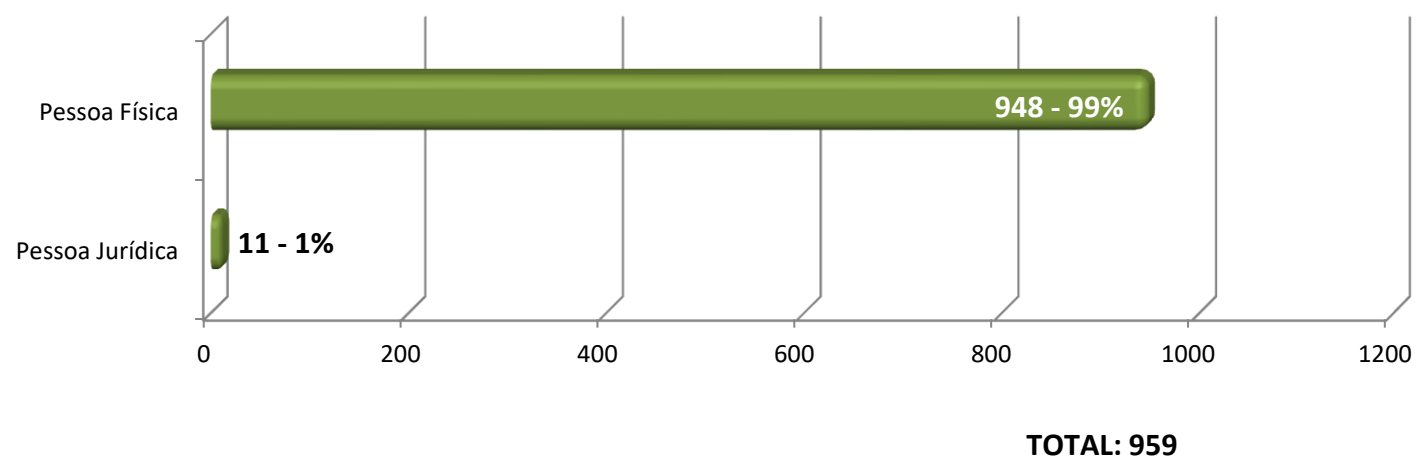
### COMUNICAÇÕES



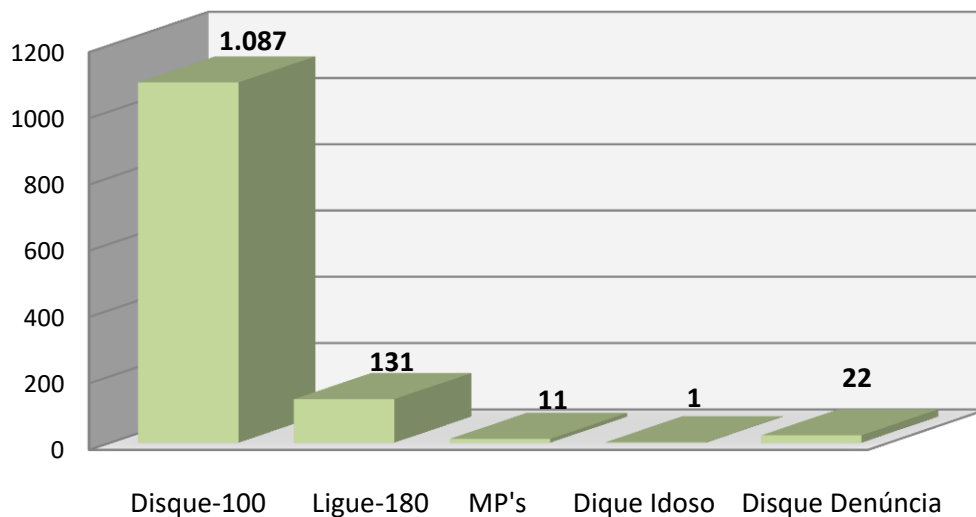
■ Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de julho de 2019



■ Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de julho de 2019



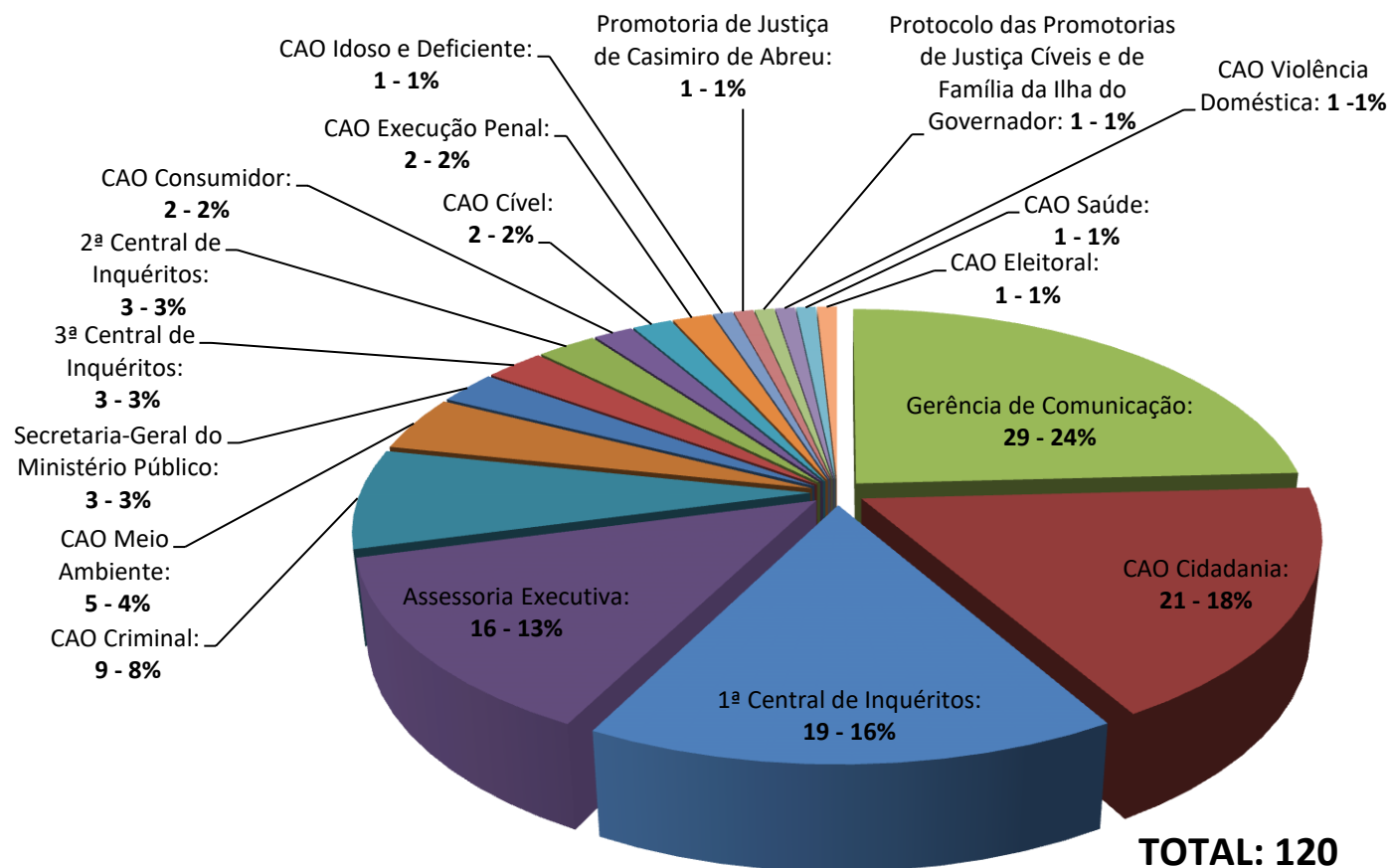
## ■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em julho de 2019



■ NOVAS COMUNICAÇÕES

Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

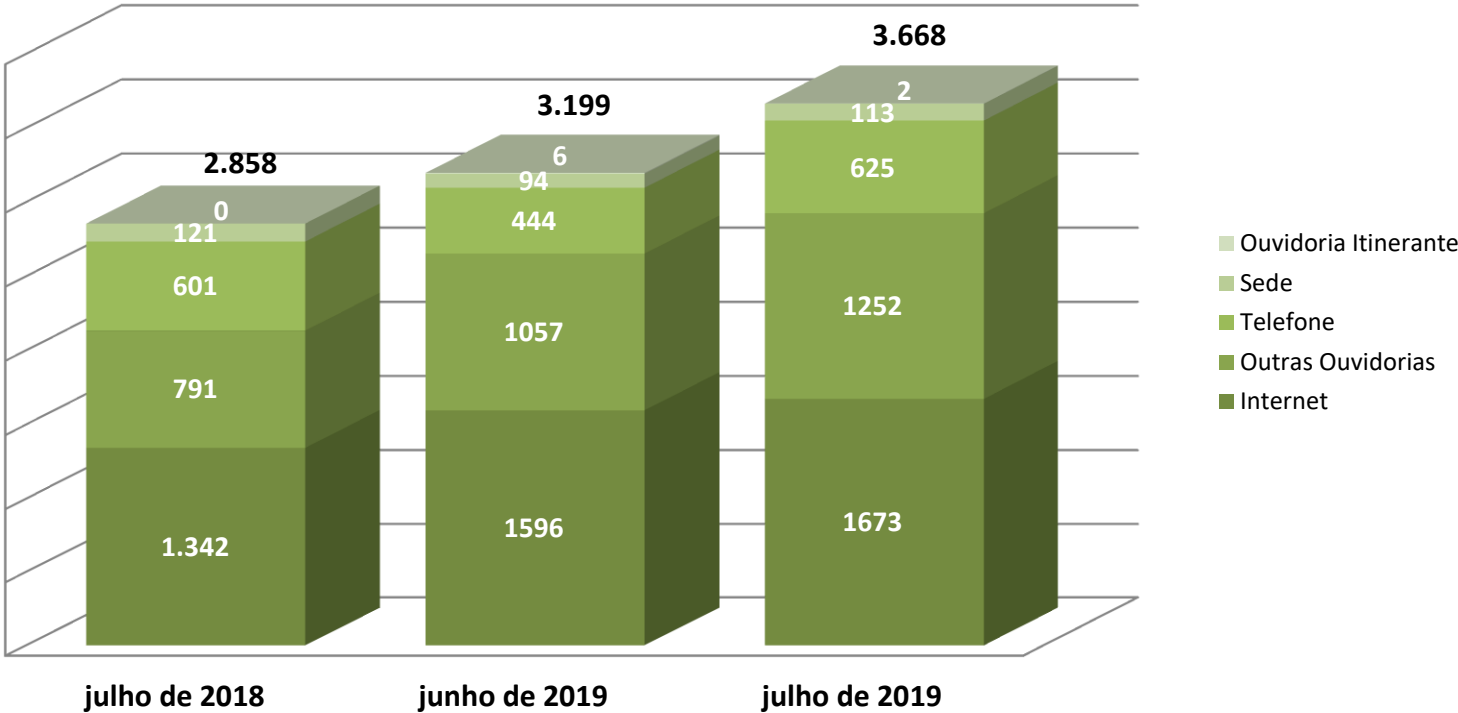
## ■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em julho de 2019



**TOTAL: 120**

Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

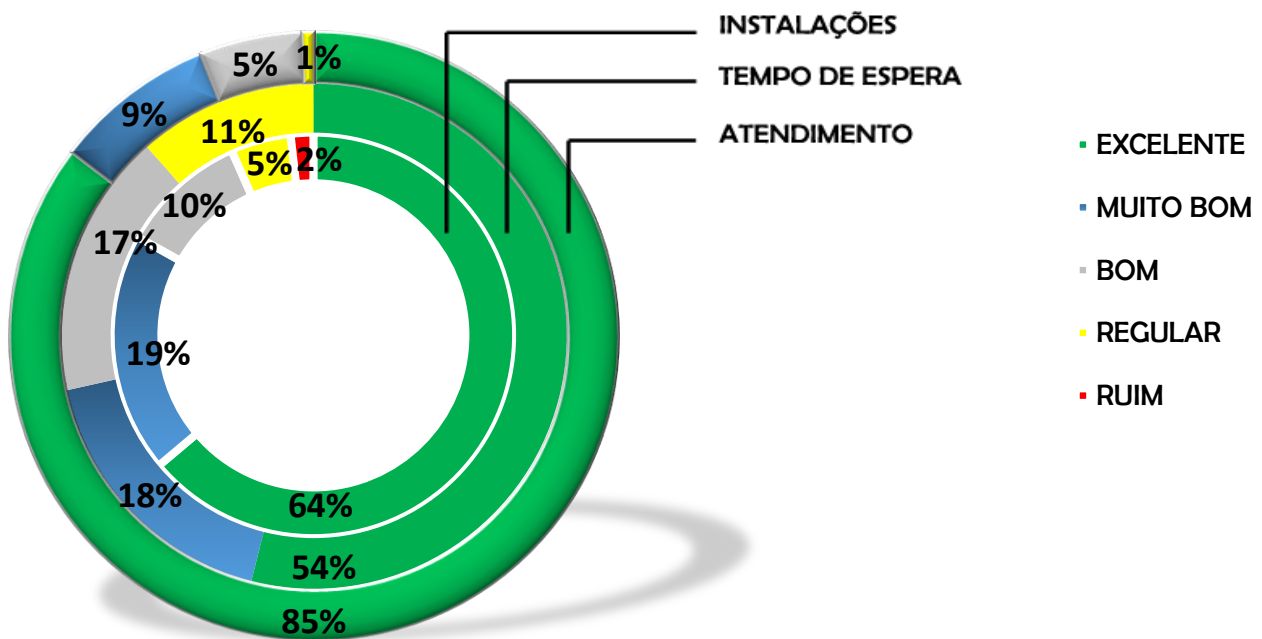
## ■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em julho de 2019

Em um universo de 234 atendimentos, 181 (77%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	106
MUITO BOM	32
BOM	17
REGULAR	8
RUIM	3

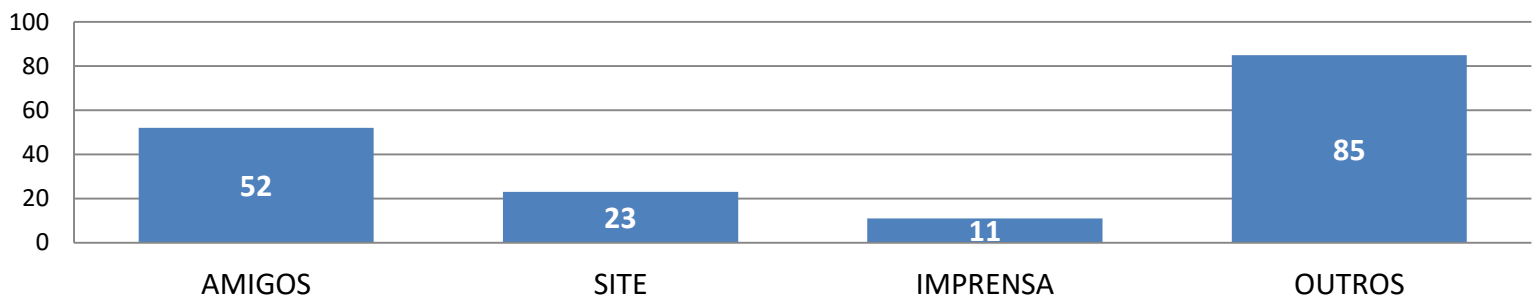
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	89
MUITO BOM	29
BOM	28
REGULAR	19
RUIM	0

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	140
MUITO BOM	14
BOM	9
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria

Em um universo de 3.853 ligações atendidas, 1.090 (28%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico

