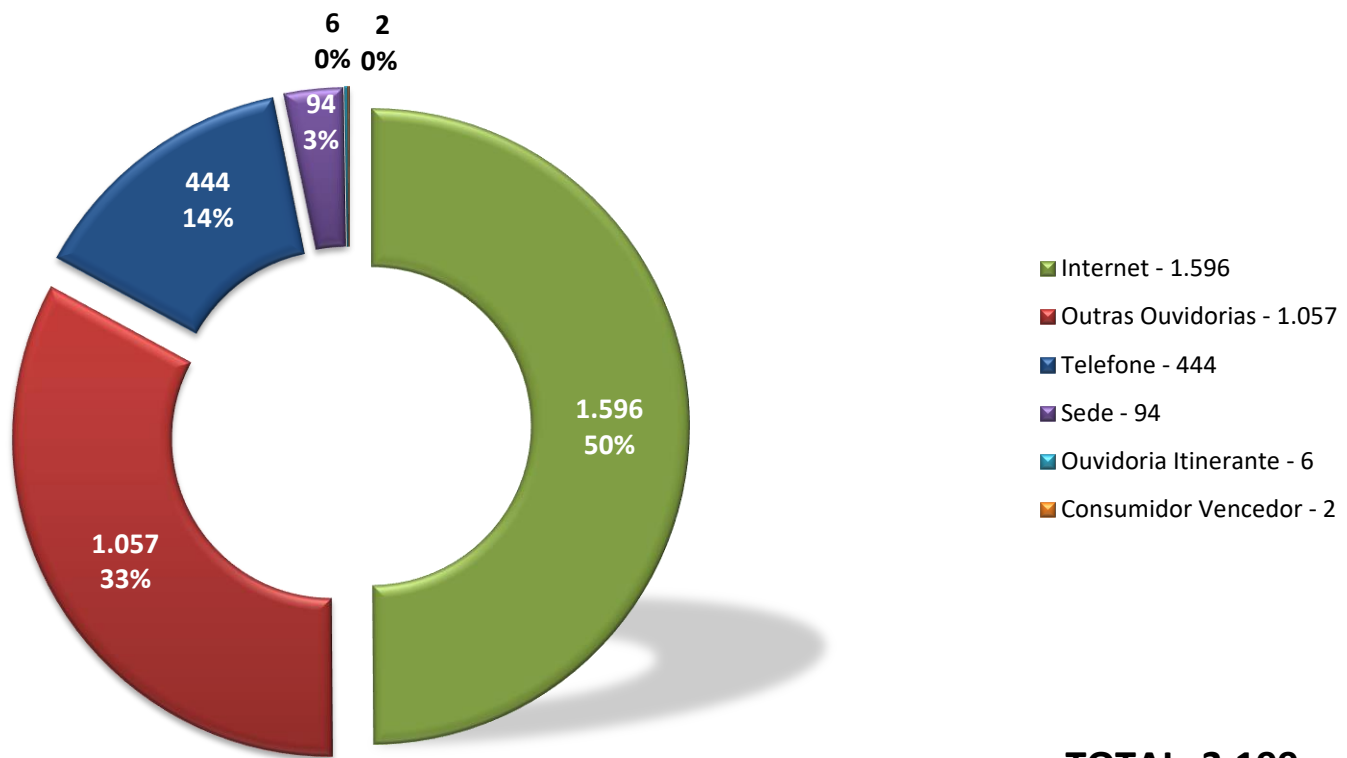


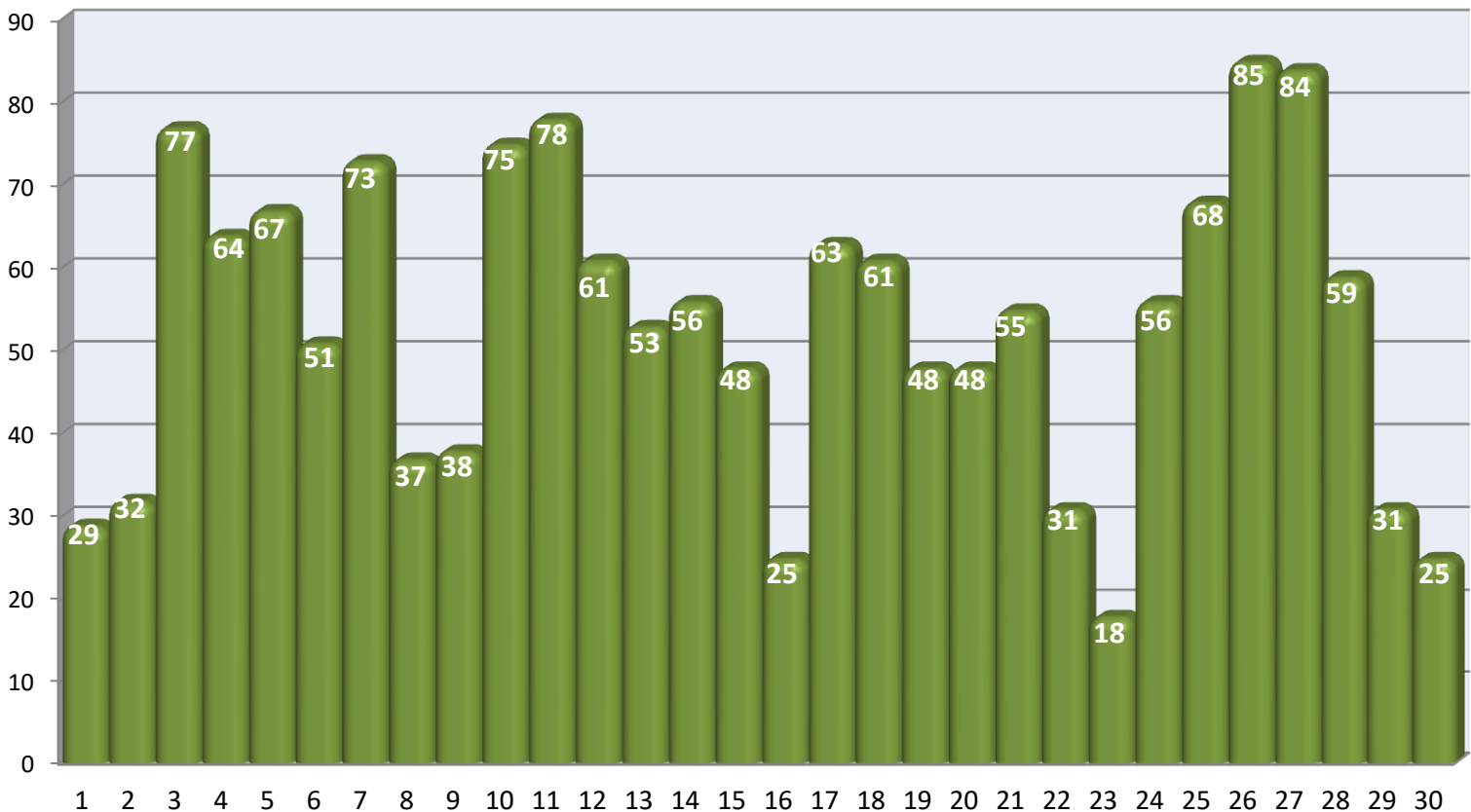
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em junho de 2019



TOTAL: 3.199

Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Total: **1.596**

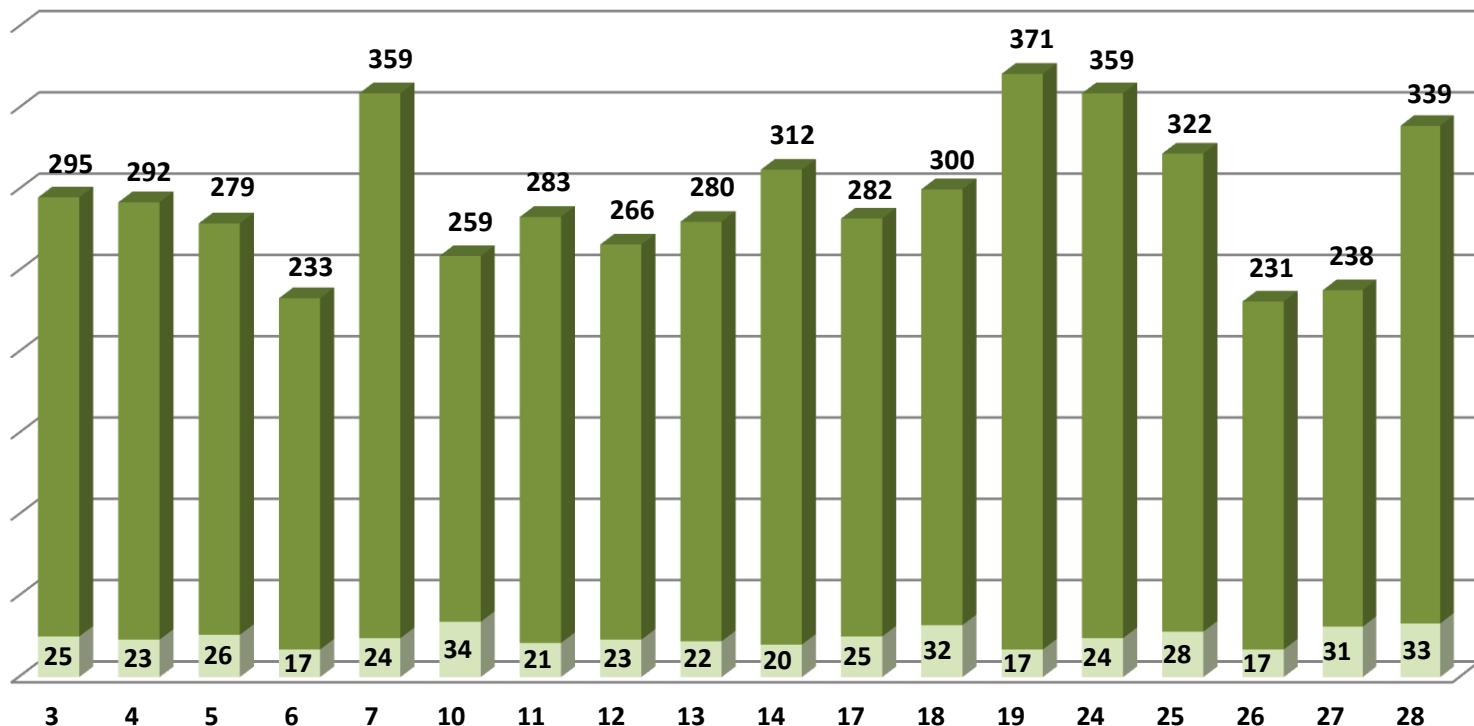
Média Diária: **≈ 53**

■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em junho de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **5.300**

Média Diária: **≈ 294**

Dias Úteis: **18**

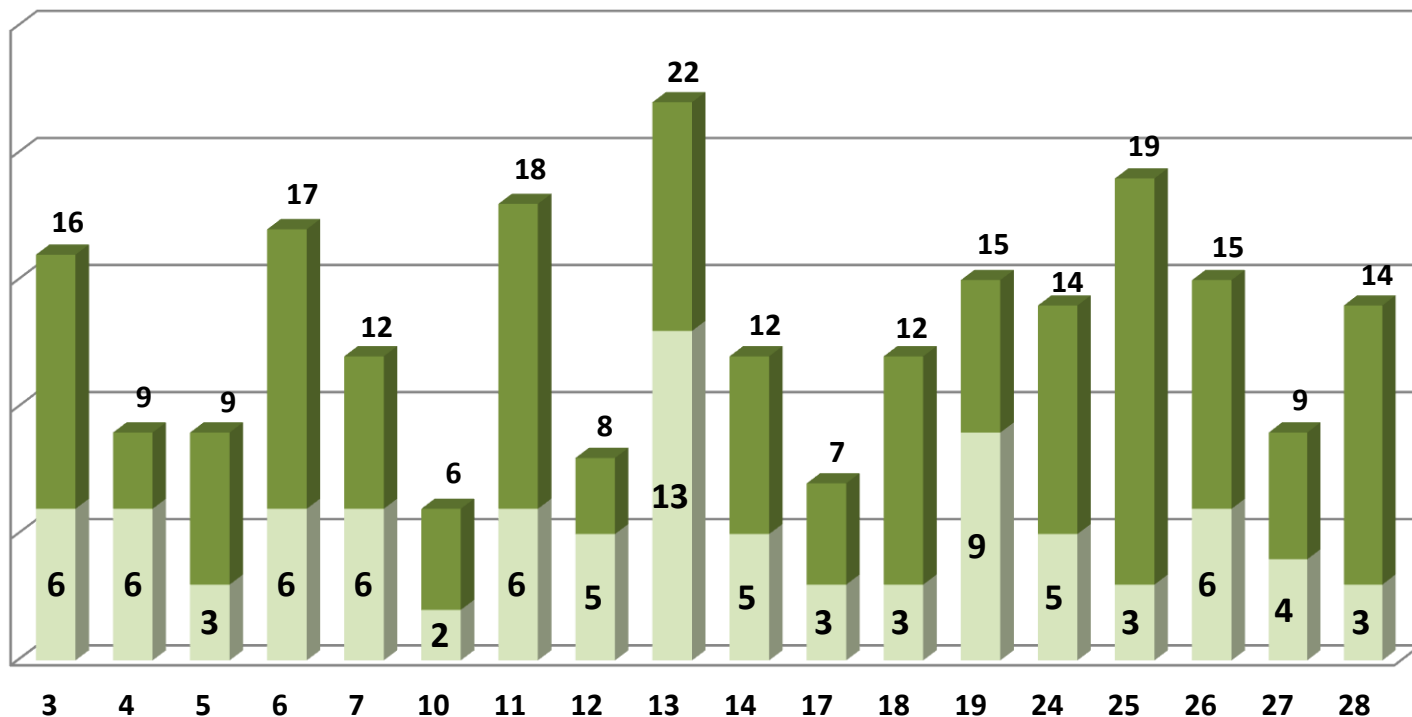
Total de Comunicações: **442**

Média Diária: **≈ 25**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **234**

Média Diária: **13**

Dias Úteis: **18**

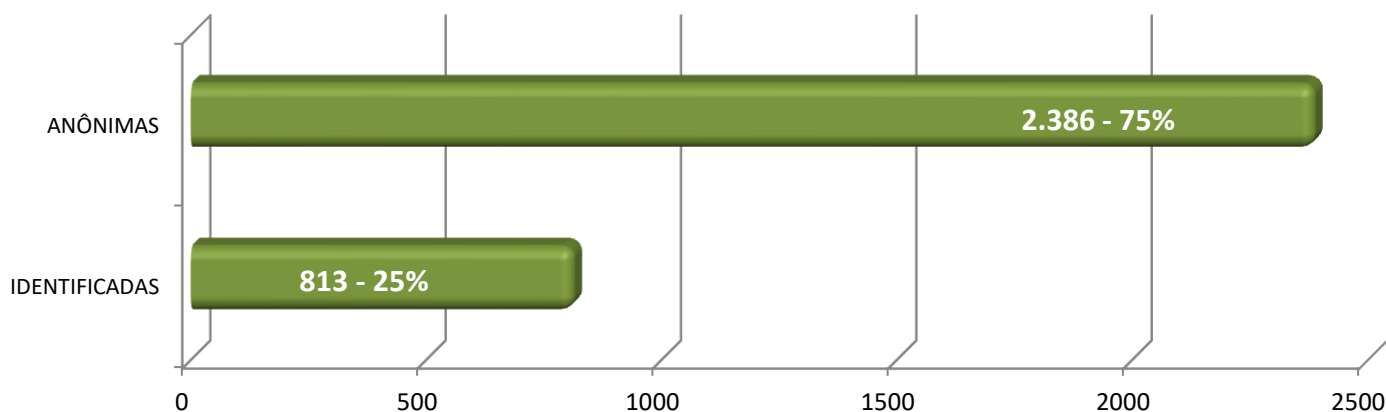
Total de Comunicações: **94**

Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

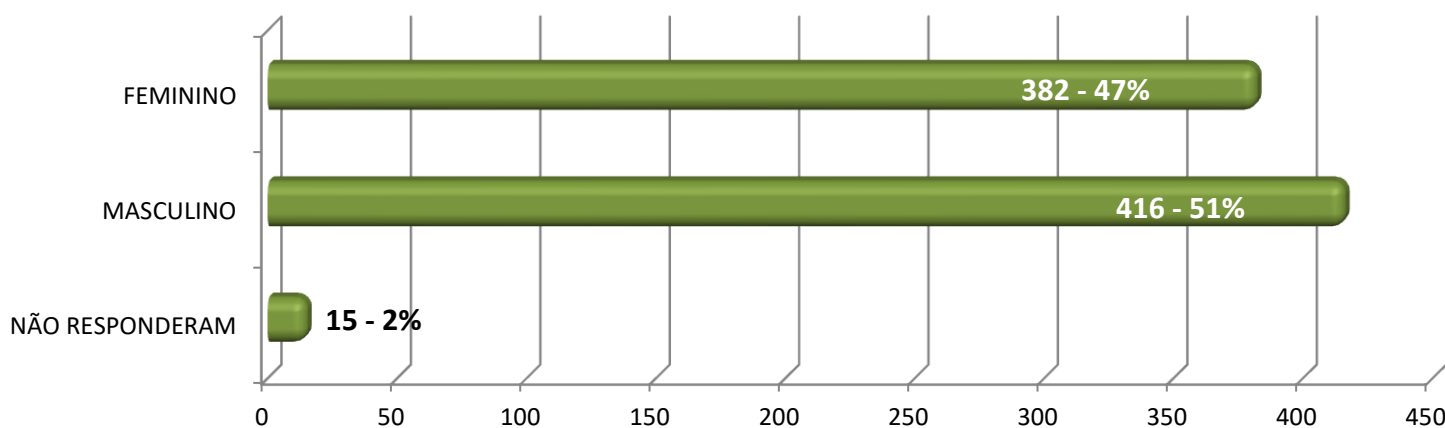
▪ Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de junho de 2019

COMUNICAÇÕES



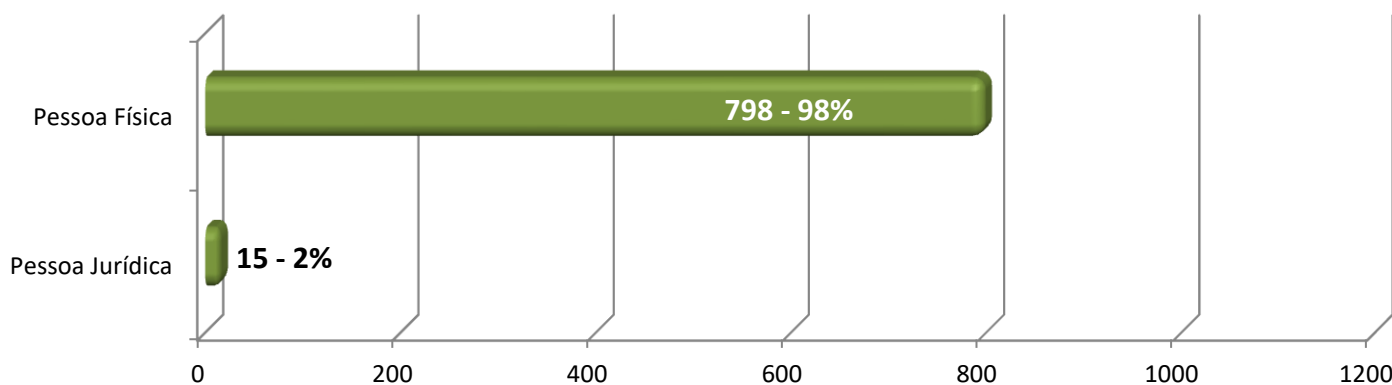
TOTAL: 3.199

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



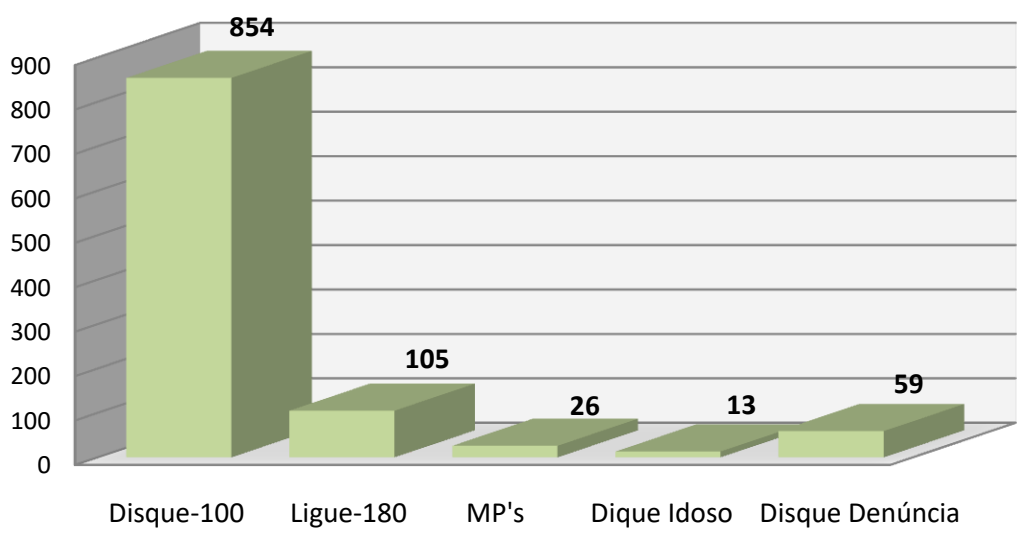
TOTAL: 813

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



TOTAL: 813

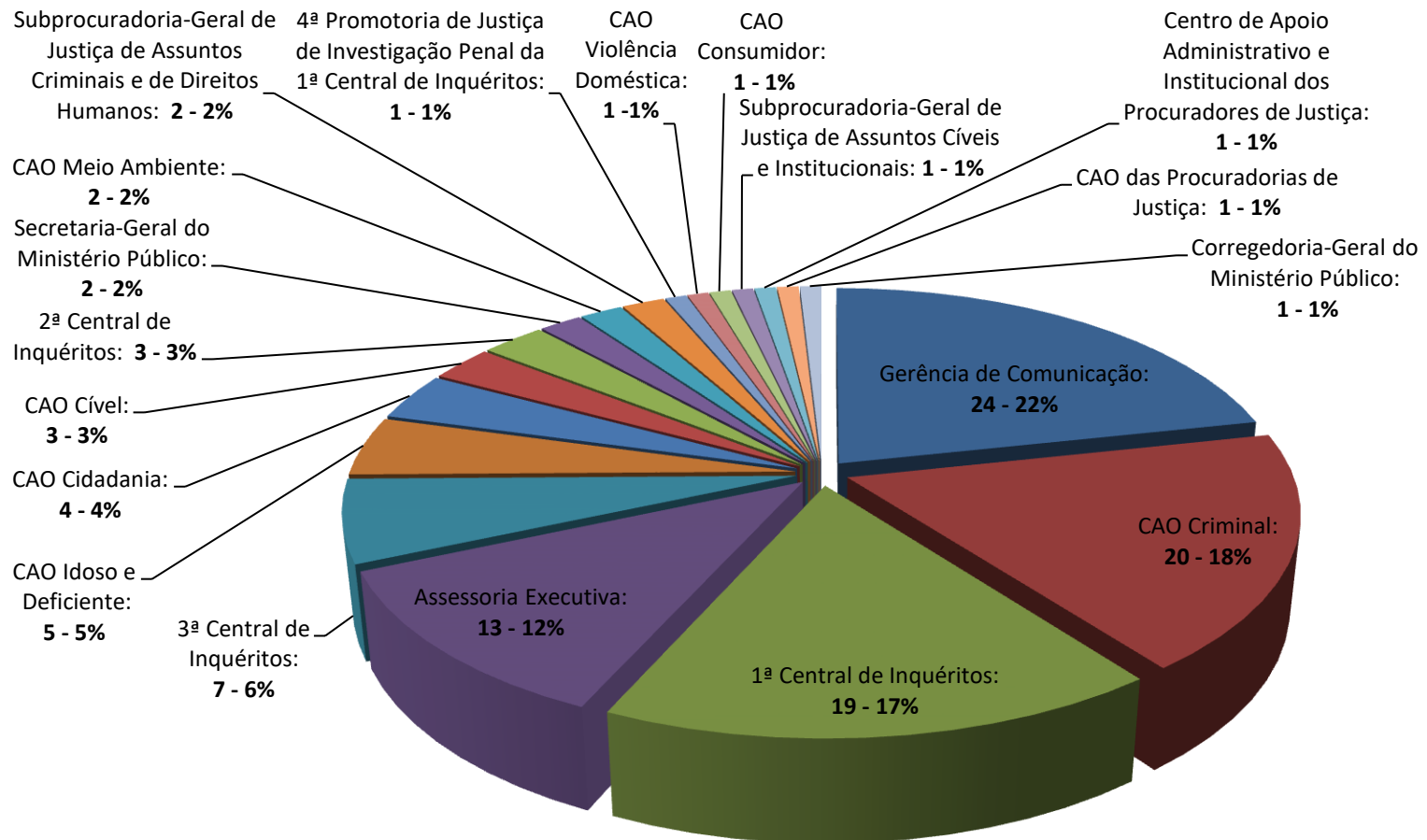
■ **Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em junho de 2019**



■ NOVAS COMUNICAÇÕES

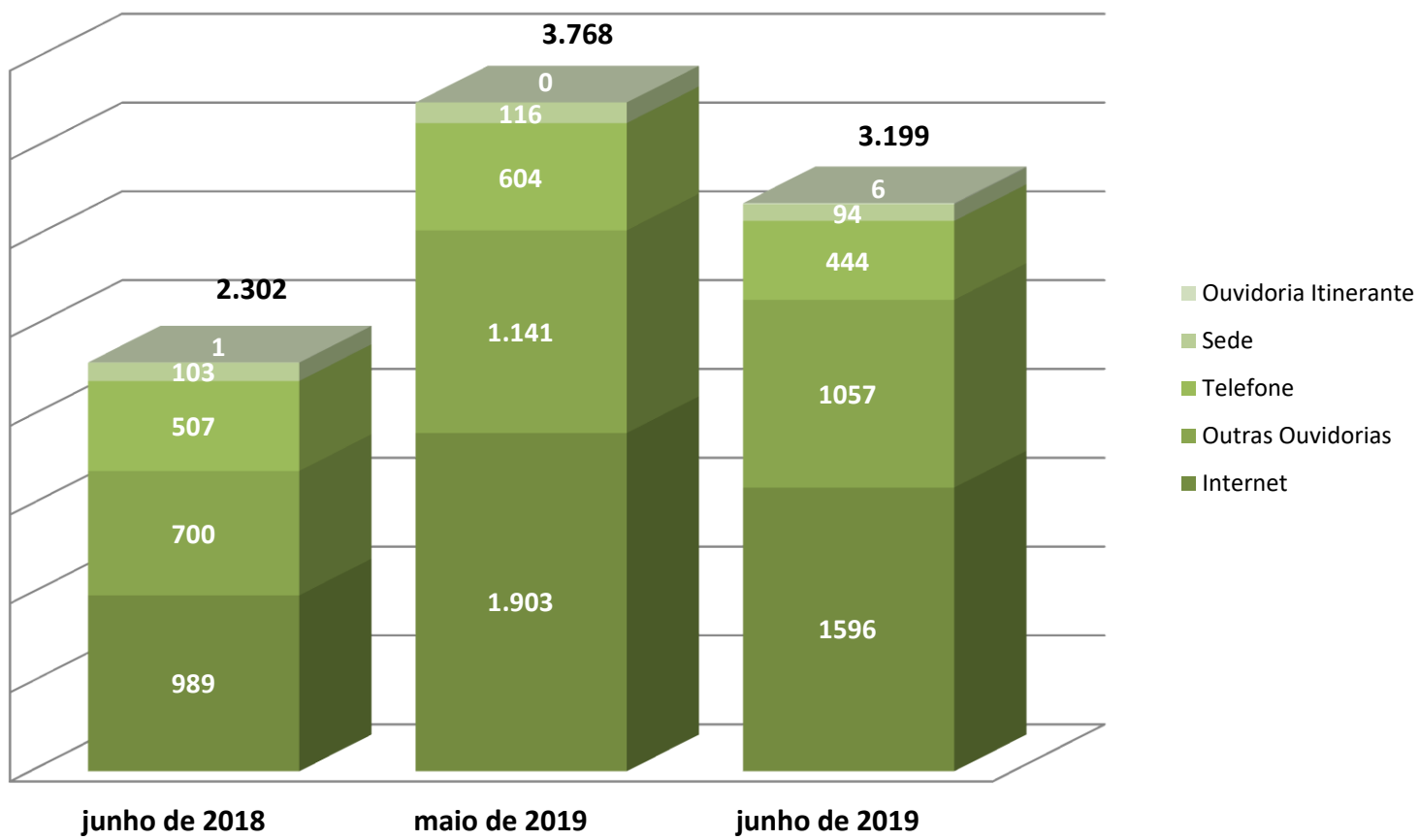
Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

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



TOTAL: 111
Fonte: Relatório da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

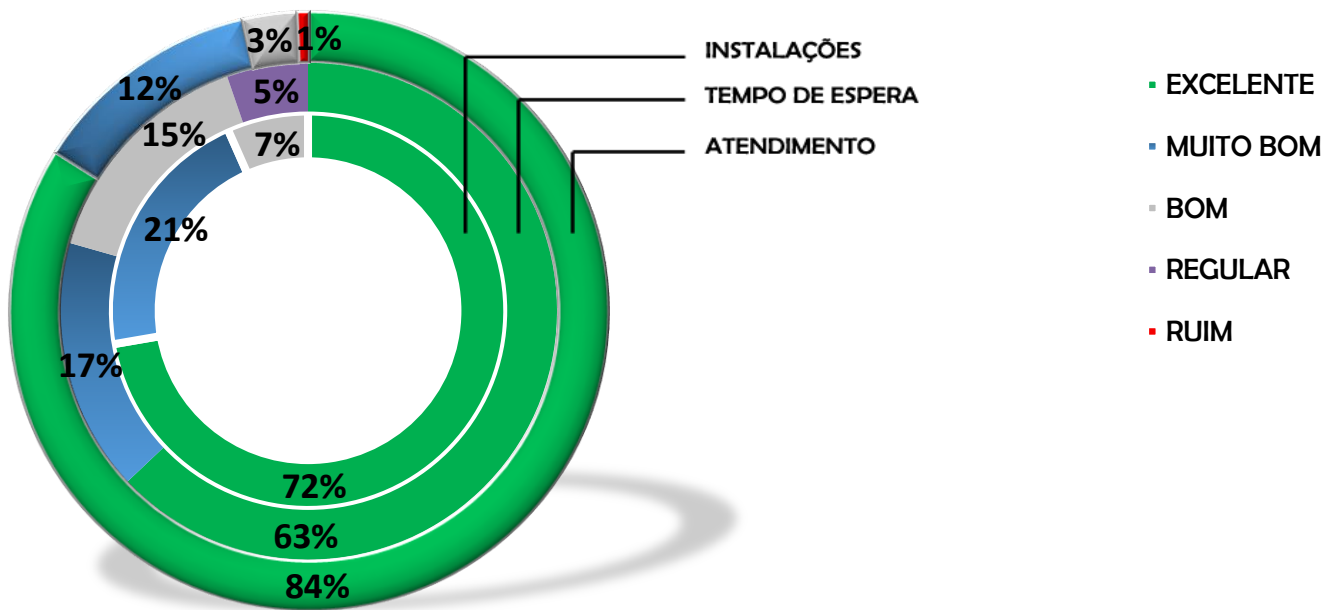
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em junho de 2019

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	120
MUITO BOM	35
BOM	11
REGULAR	0
RUIM	0

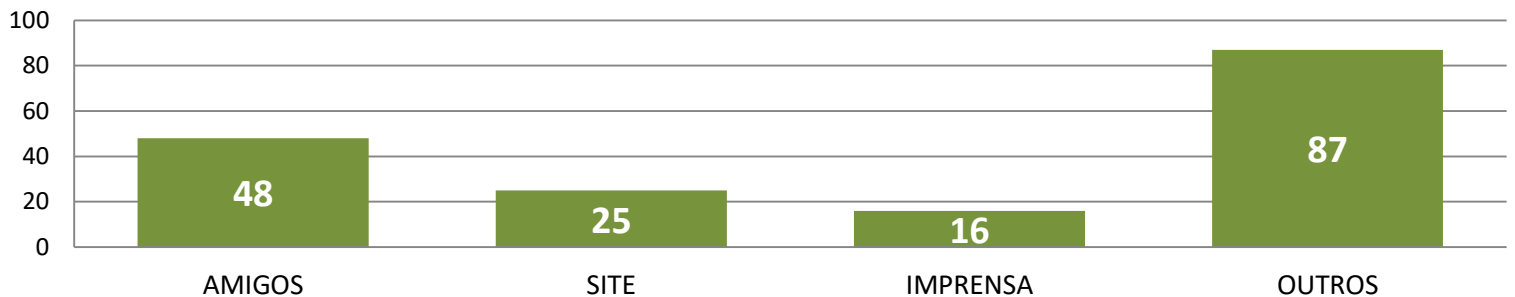
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	107
MUITO BOM	28
BOM	26
REGULAR	9
RUIM	0

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	141
MUITO BOM	21
BOM	5
REGULAR	0
RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria

Em um universo de 3.099 ligações atendidas, 805 (26%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico

