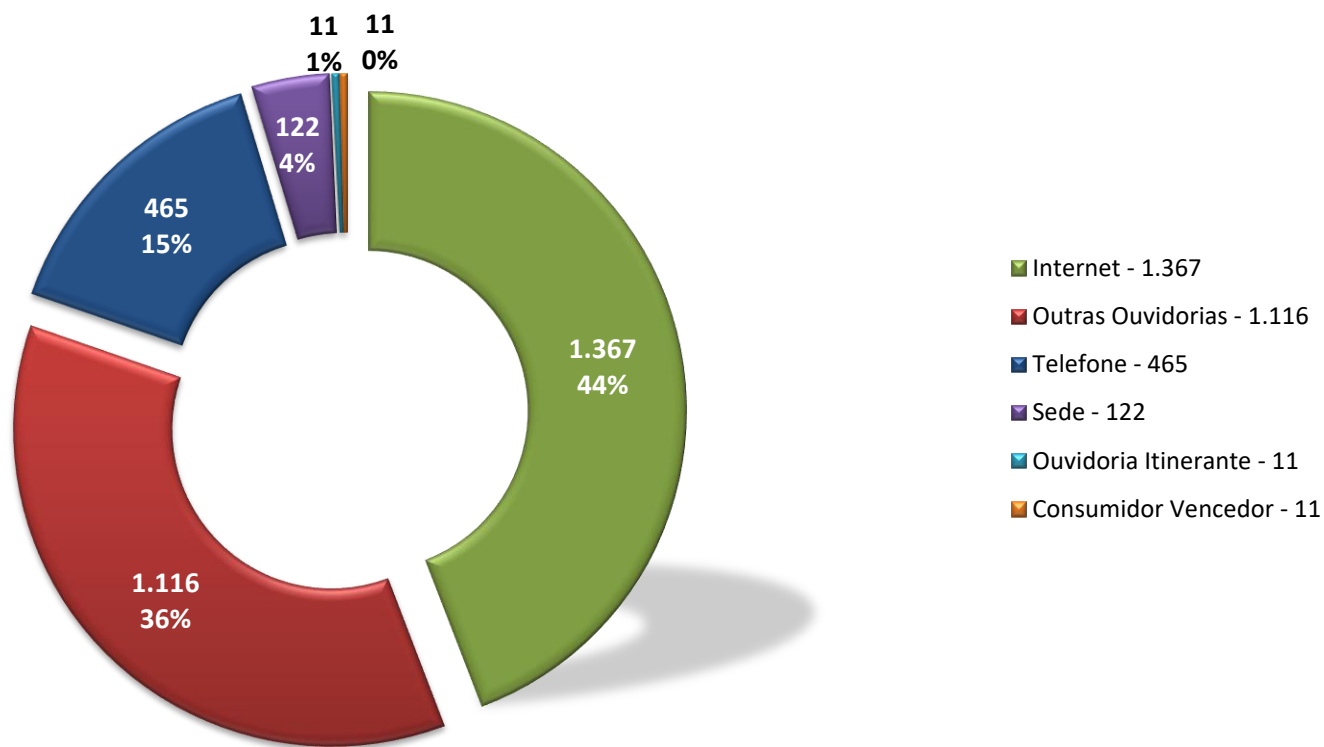
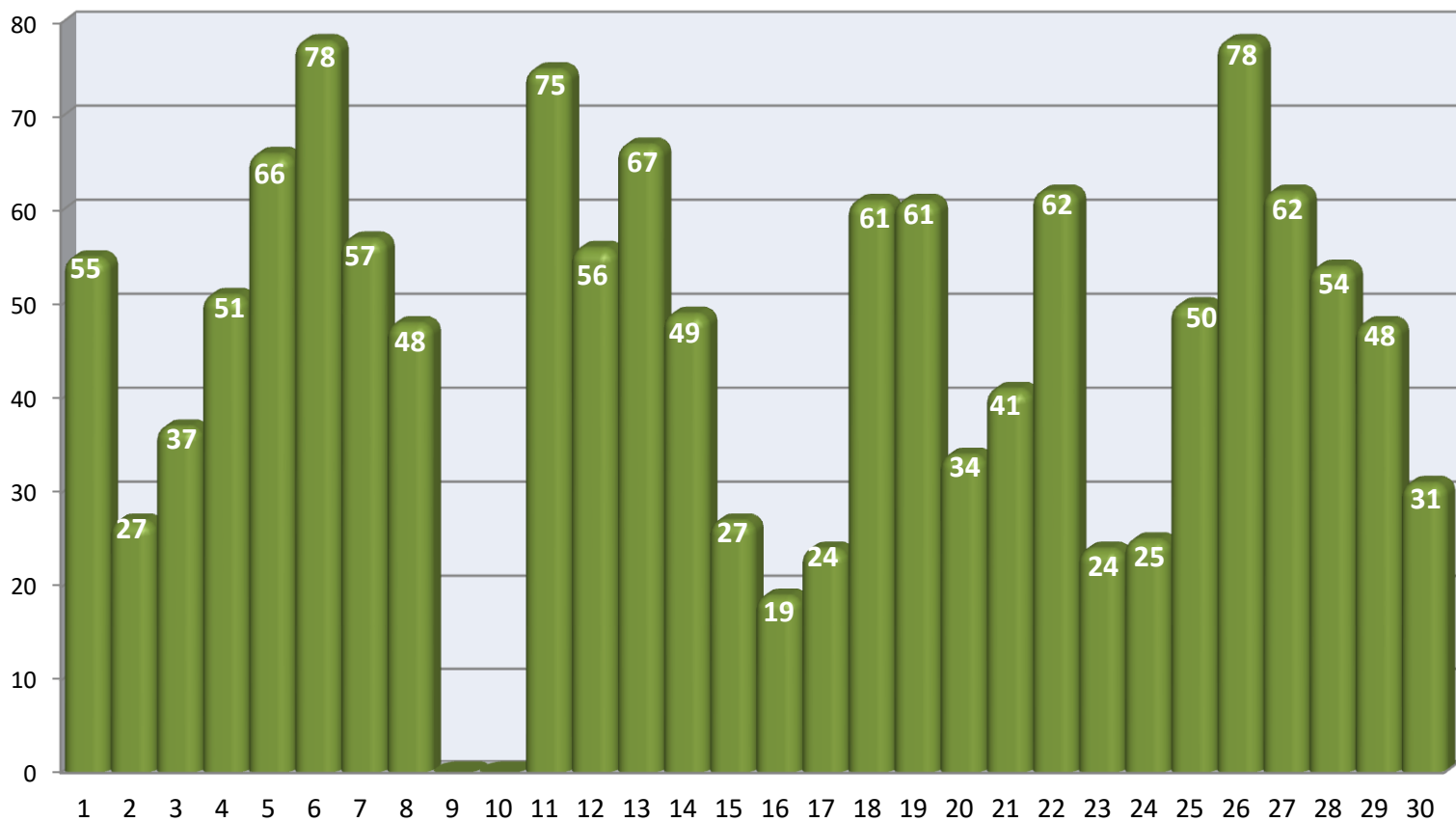


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em novembro de 2019



TOTAL: 3.092
 Fonte: Sistema da Ouvidoria

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



Total: **1.367**
 Média Diária: ≈ **49**

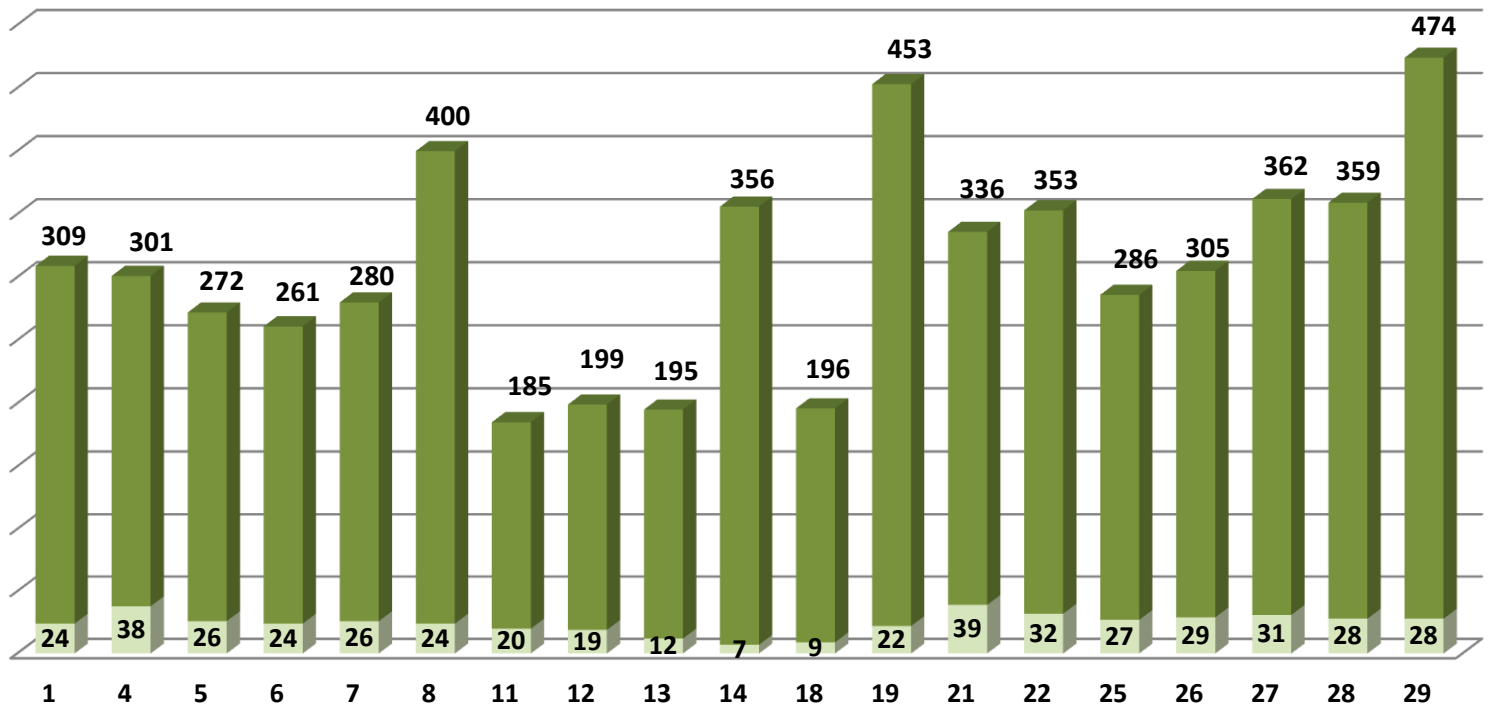
■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

*dias 09 e 10 com atualização no site do

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em novembro de 2019

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



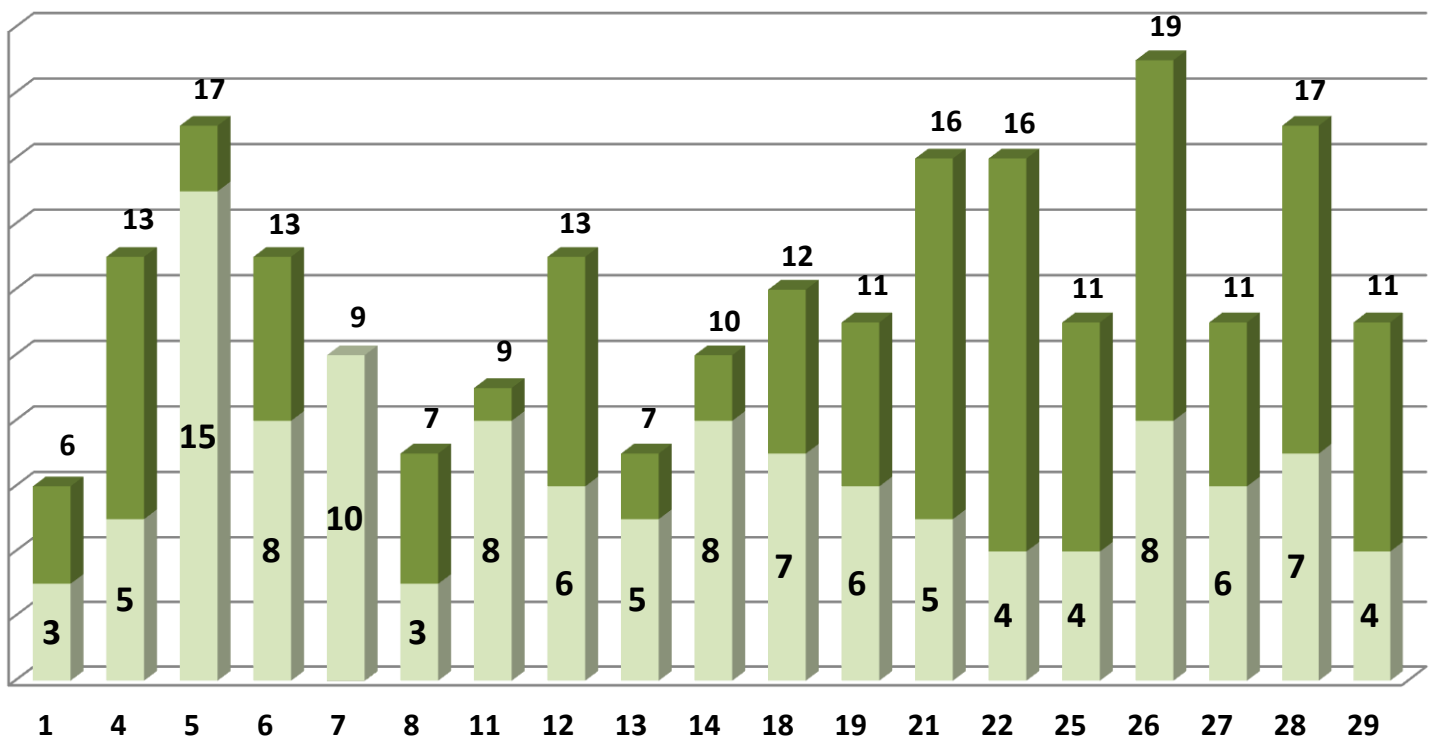
Total de Ligações: **5.882**
 Média Diária: **≈ 310**
 Dias Úteis: **19**

Total de Comunicações: **465**
 Média Diária: **≈ 24**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS

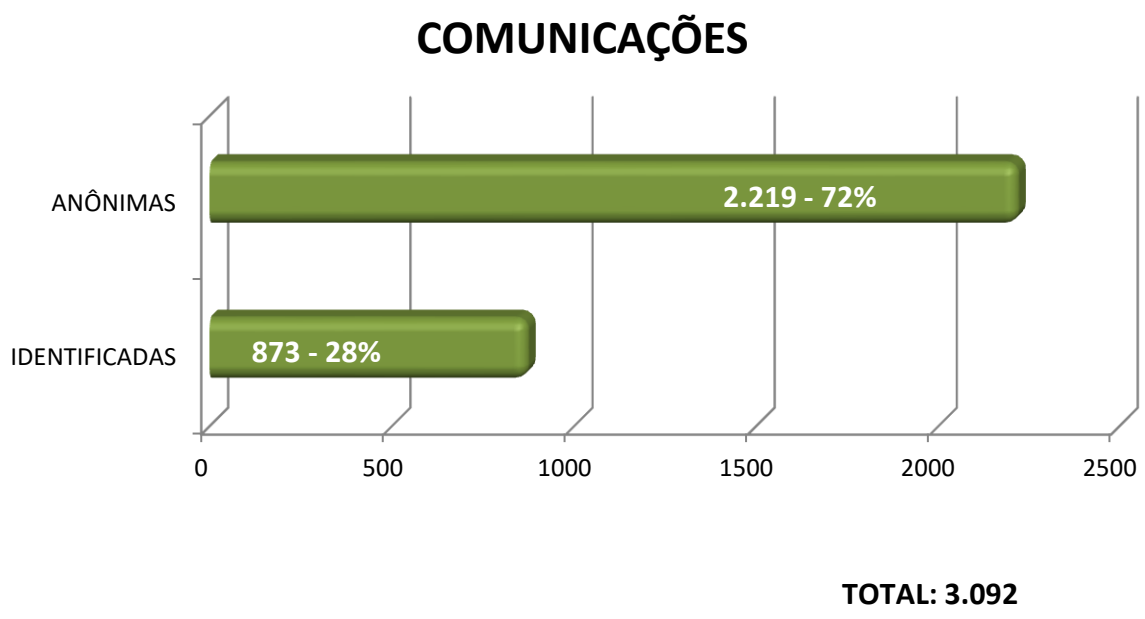


Total de Atendimentos: **228**
 Média Diária: **12**
 Dias Úteis: **19**

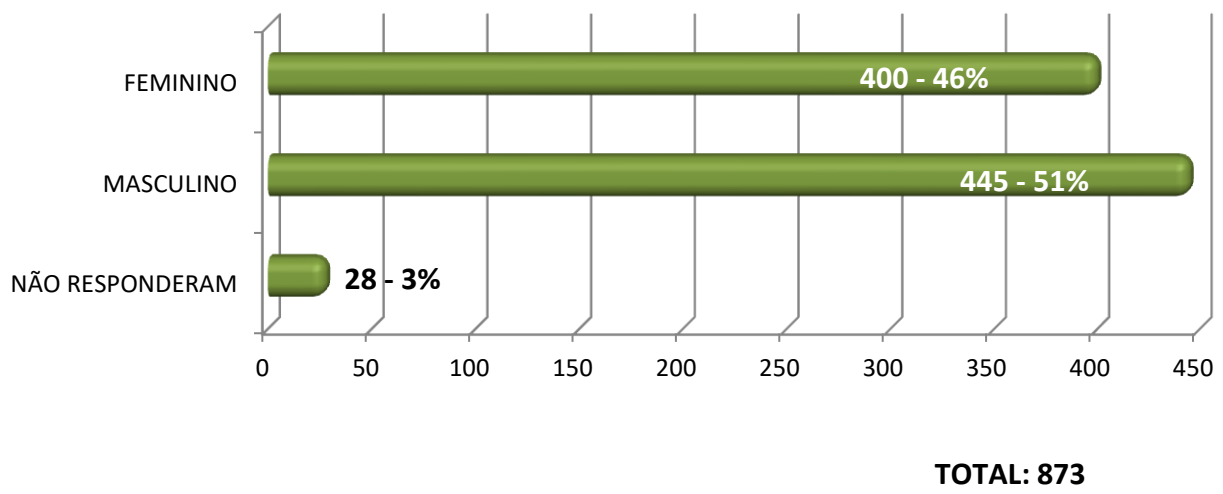
Total de Comunicações: **122**
 Média Diária: **≈ 6**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

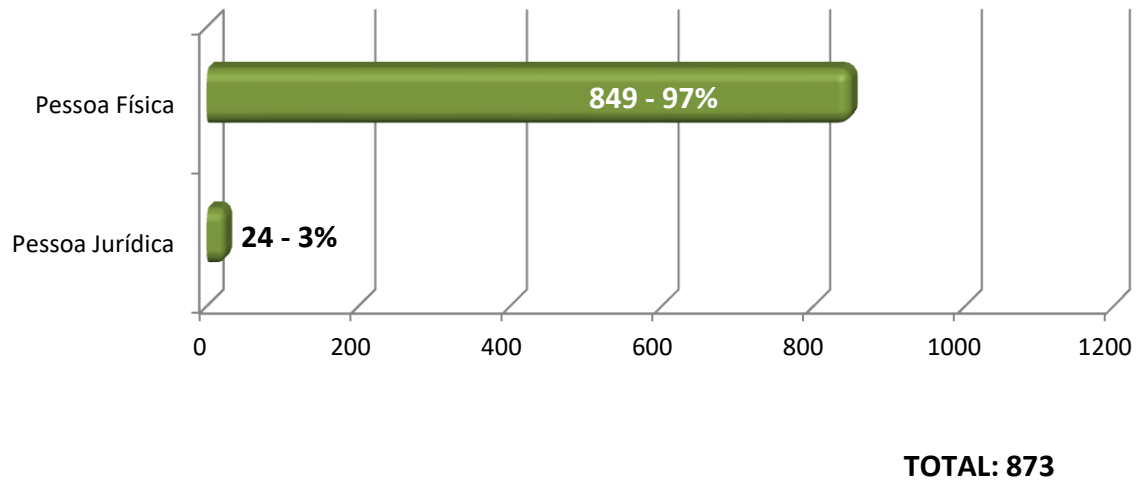
▪ Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de novembro de 2019



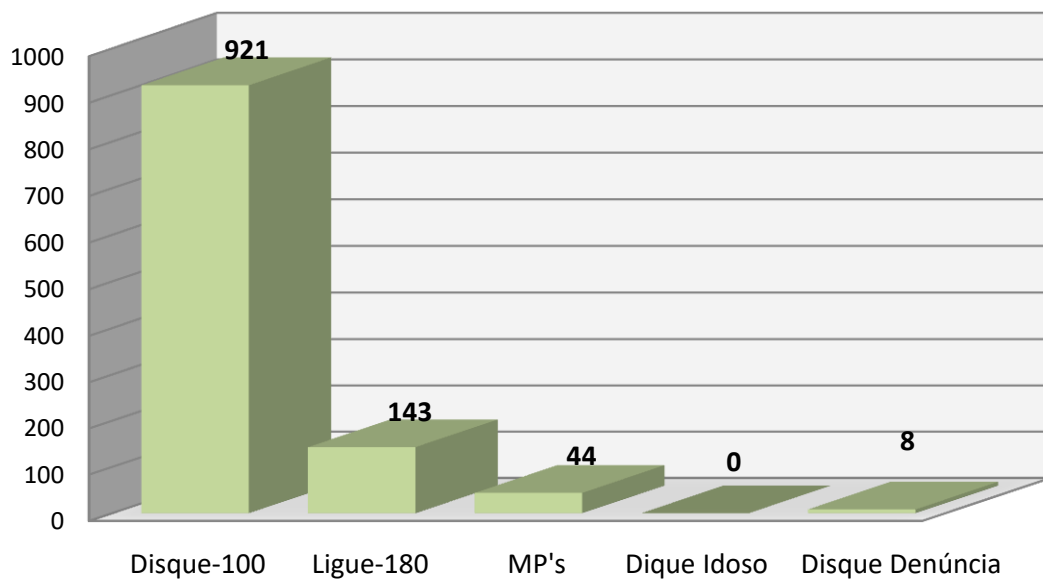
▪ Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de novembro de 2019



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



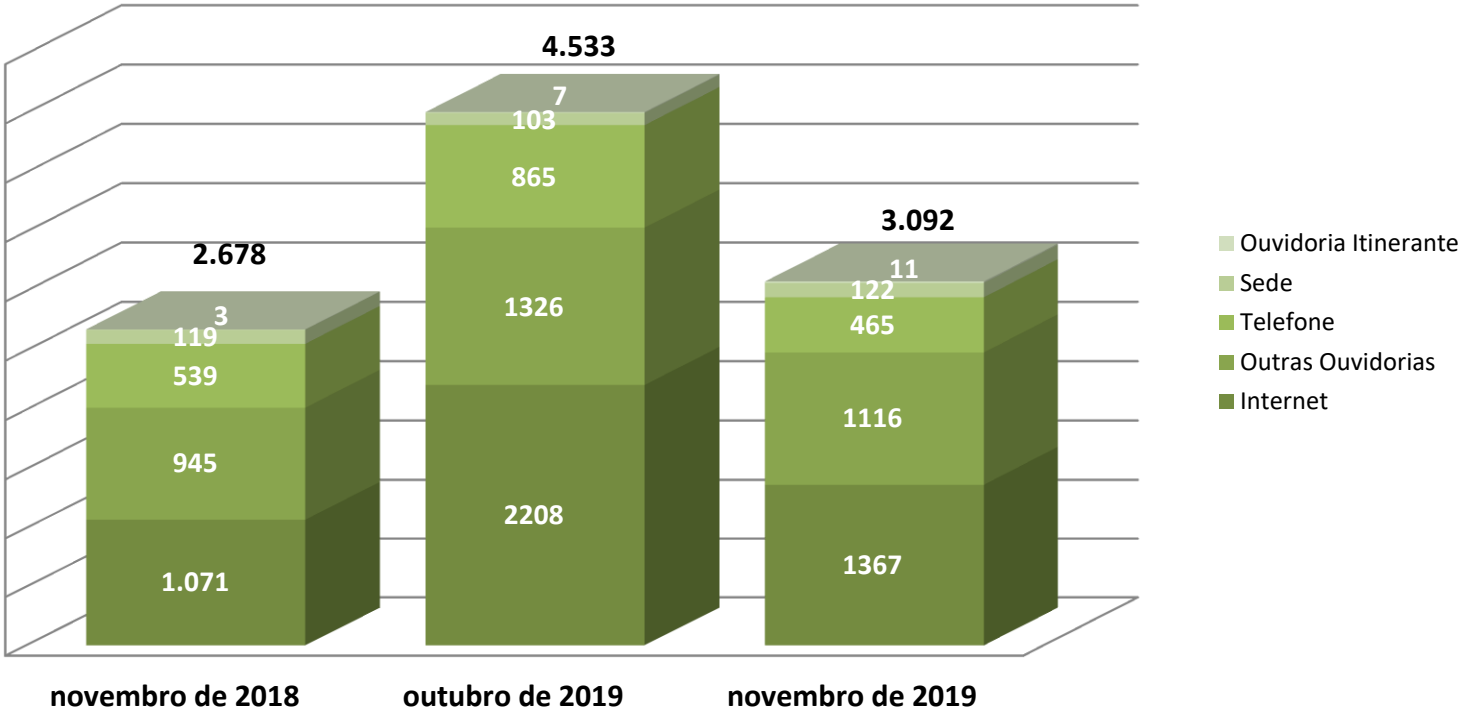
■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em novembro de 2019



■ NOVAS COMUNICAÇÕES

Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

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



Fonte: Relatório da Ouvidoria

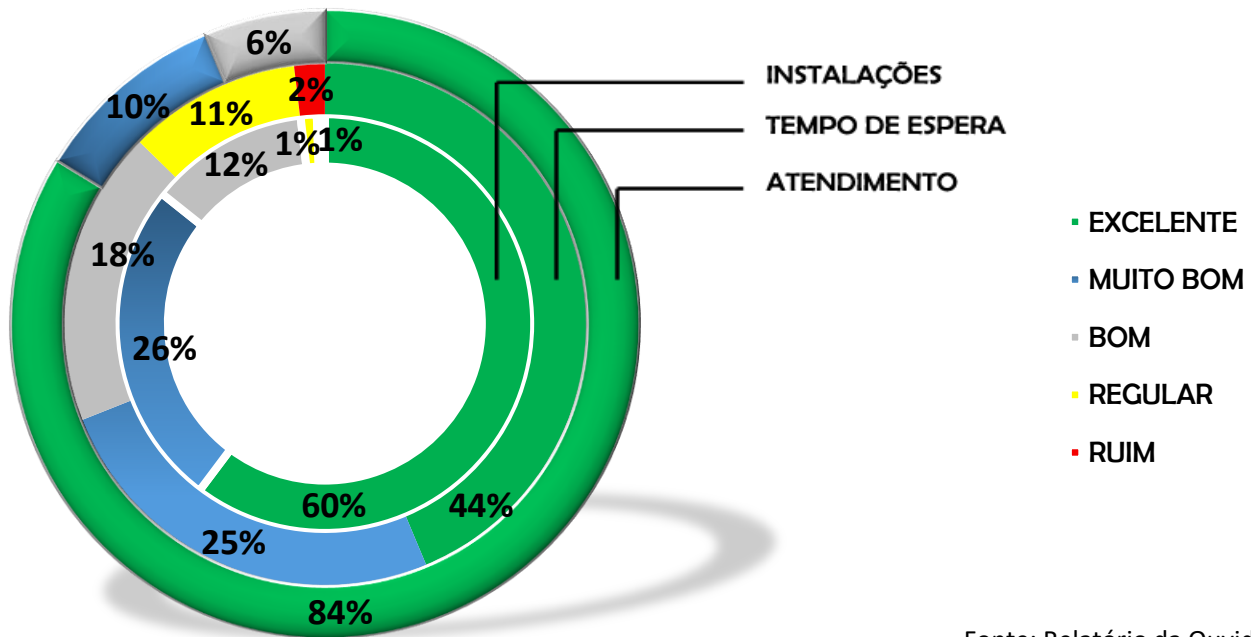
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em novembro de 2019

Em um universo de 228 atendimentos, 160 (70%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	97
MUITO BOM	41
BOM	20
REGULAR	2
RUIM	1

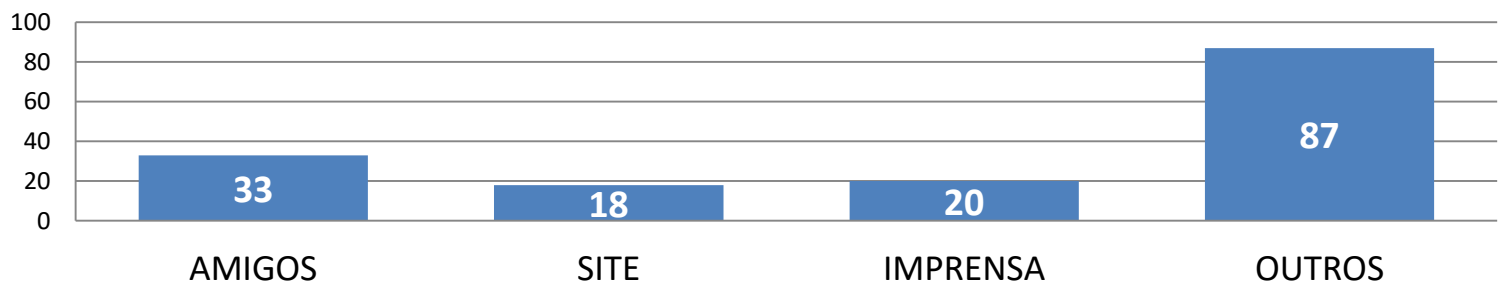
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	69
MUITO BOM	40
BOM	29
REGULAR	17
RUIM	3

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	134
MUITO BOM	16
BOM	10
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Em um universo de 2.556 ligações atendidas, 705 (28%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento telefônico

