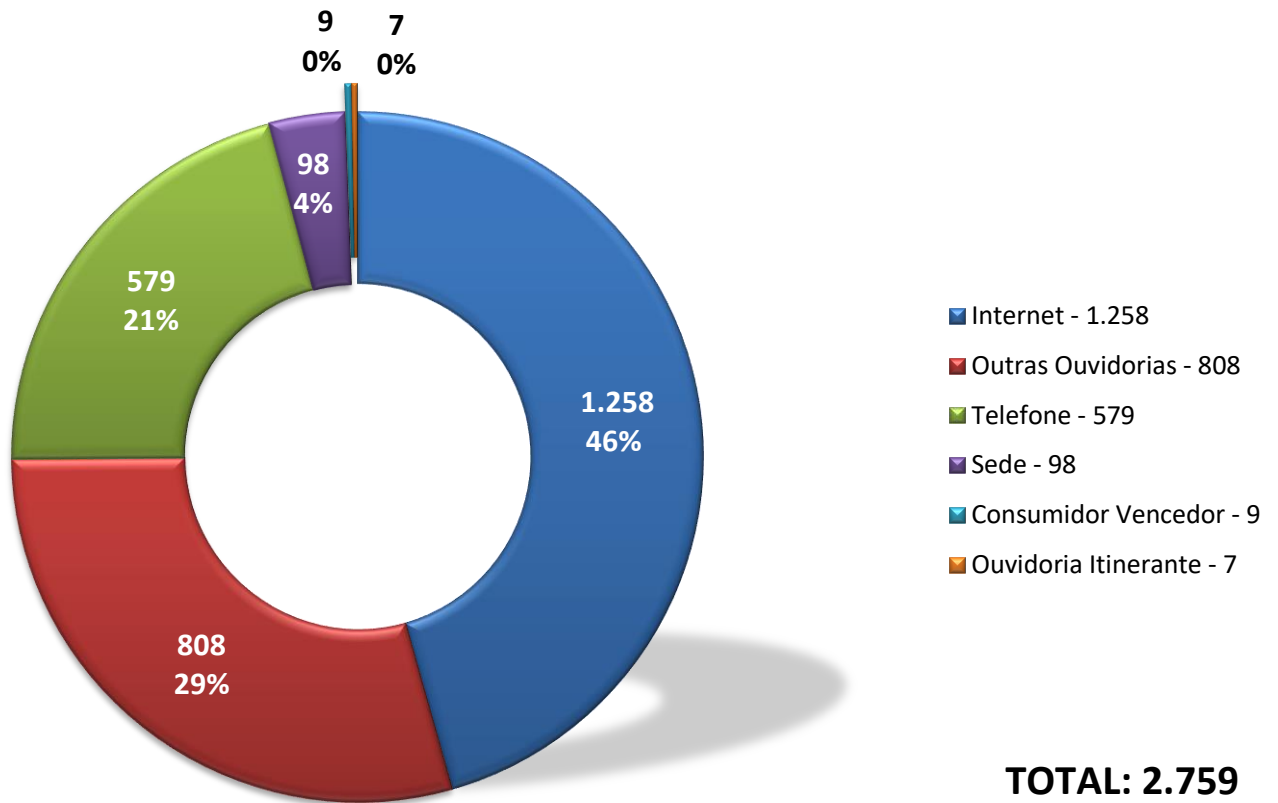


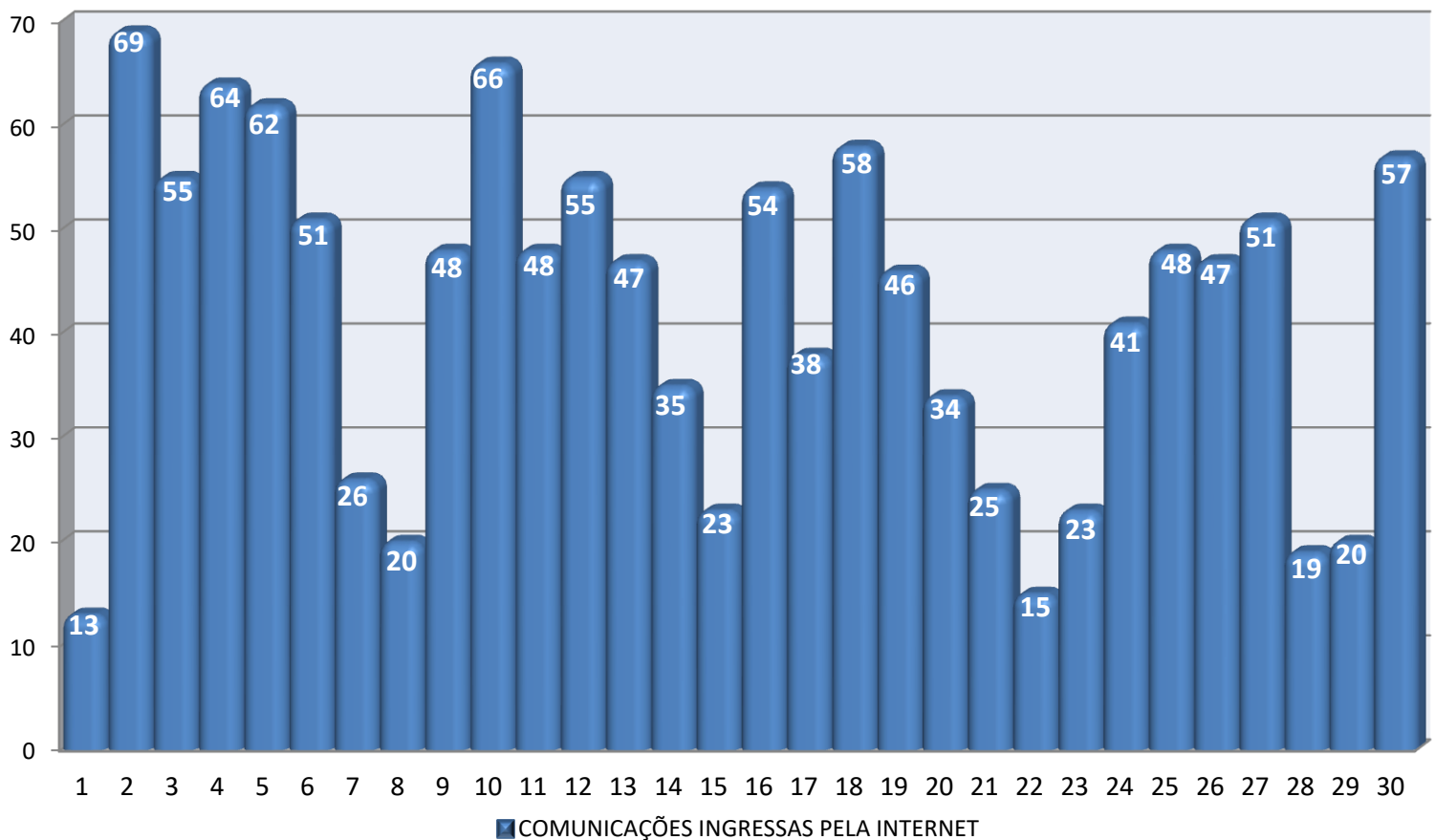
■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em abril de 2018



TOTAL: 2.759

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em abril de 2018



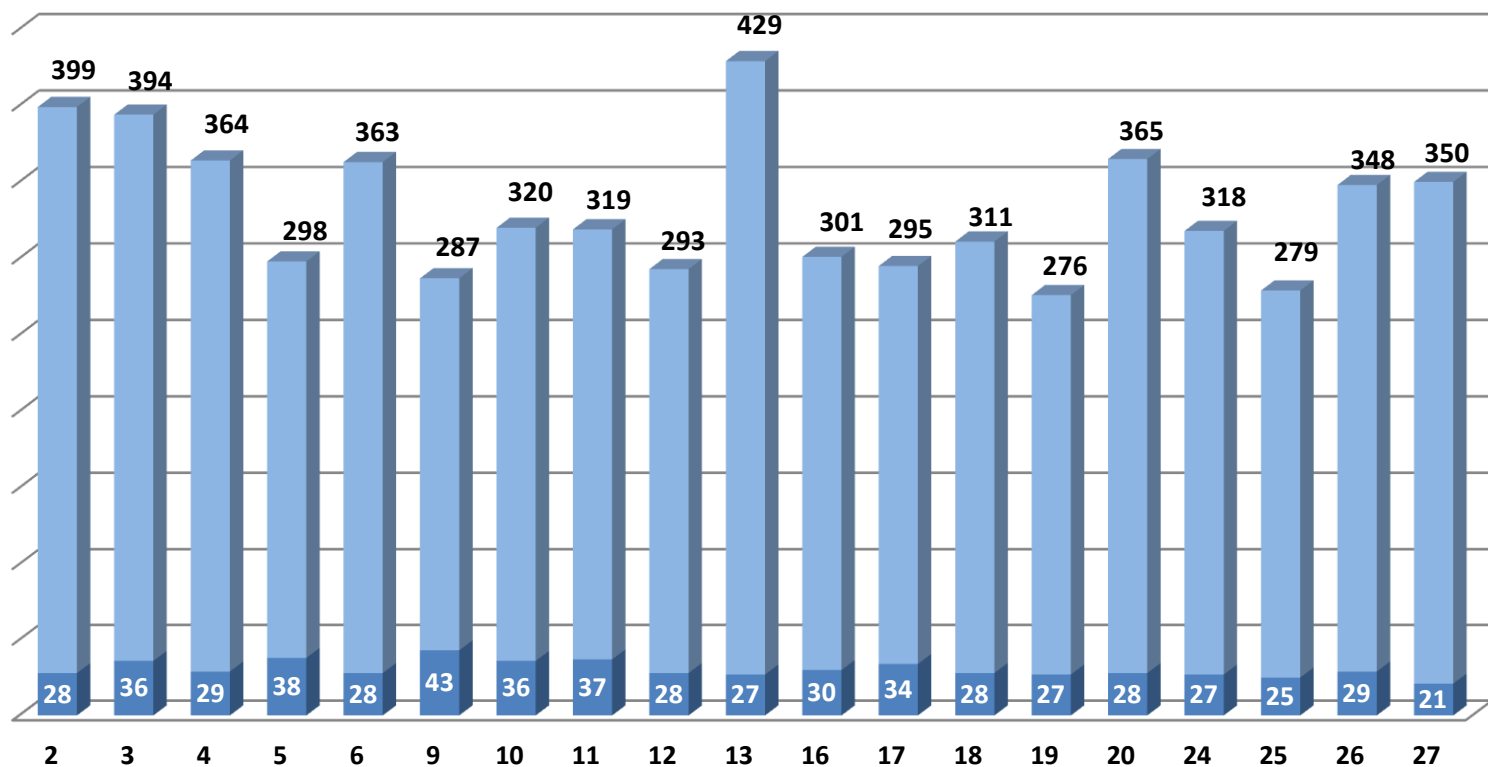
Total: **1.258**

Média Diária: **≈ 42**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em abril de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.309**

Média Diária: **≈ 332**

Dias Úteis: **19**

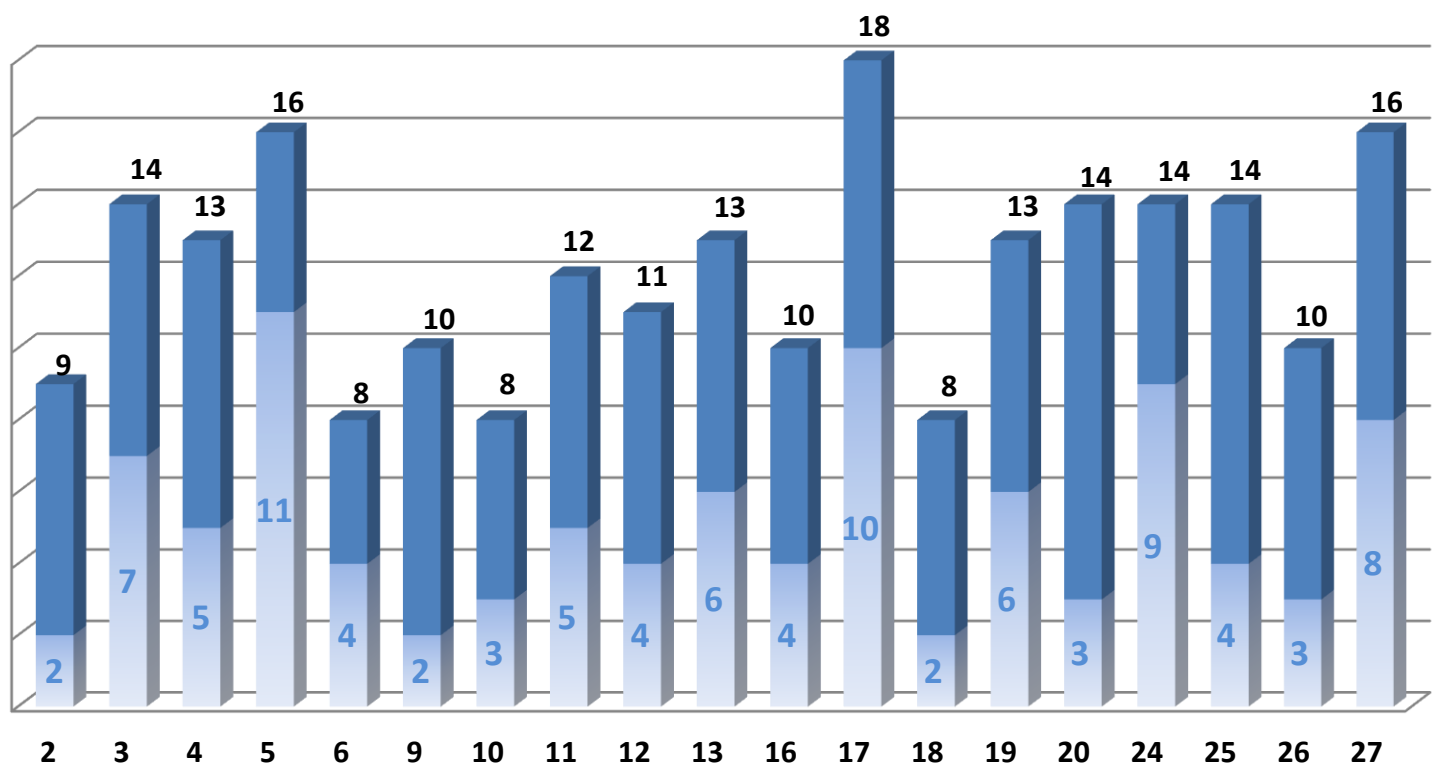
Total de Comunicações: **579**

Média Diária: **≈ 30**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

■ Estatística de atendimento presencial na sede do MPRJ em abril de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **231**

Média Diária: **≈ 12**

Dias Úteis: **19**

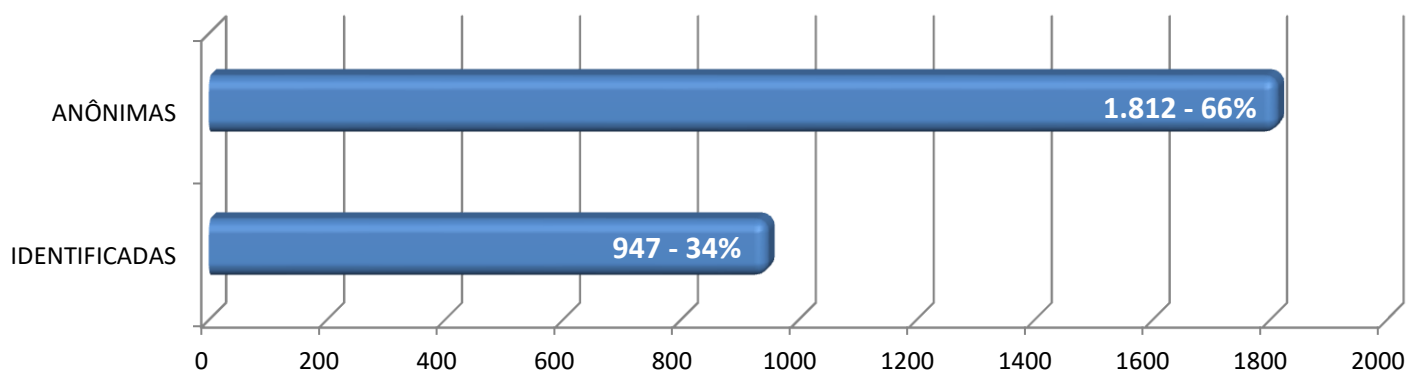
Total de Comunicações: **98**

Média Diária: **≈ 5**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

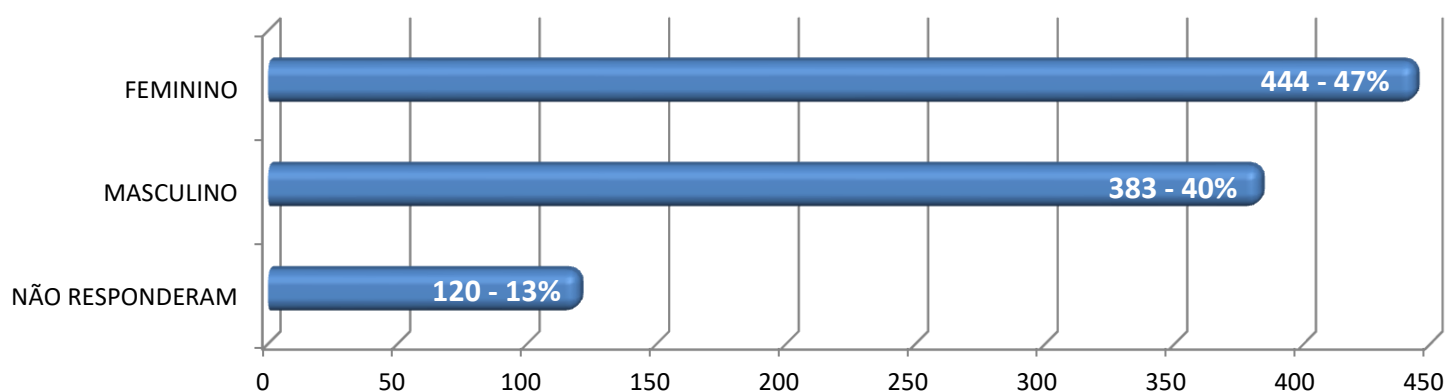
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de abril de 2018**

COMUNICAÇÕES



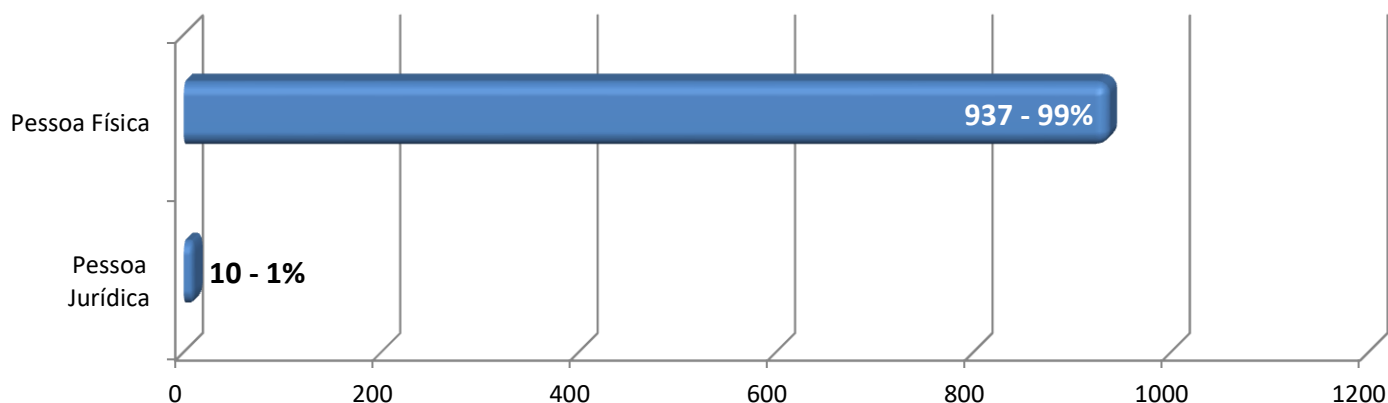
TOTAL: 2.759

- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de abril de 2018**



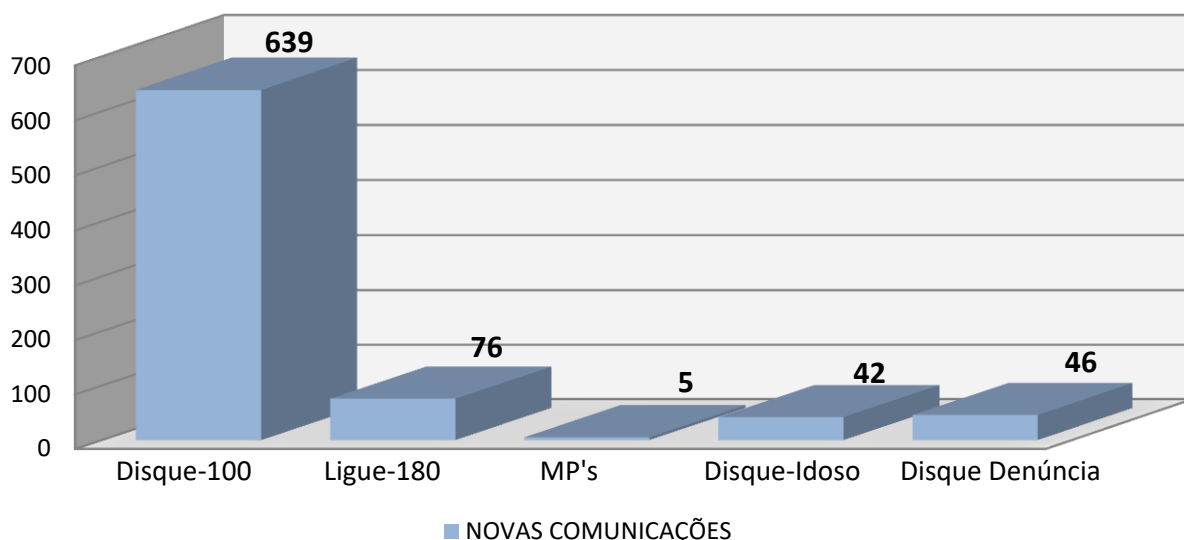
TOTAL: 947

- **Estatística de distribuição das comunicações por pessoas no mês de abril de 2018**



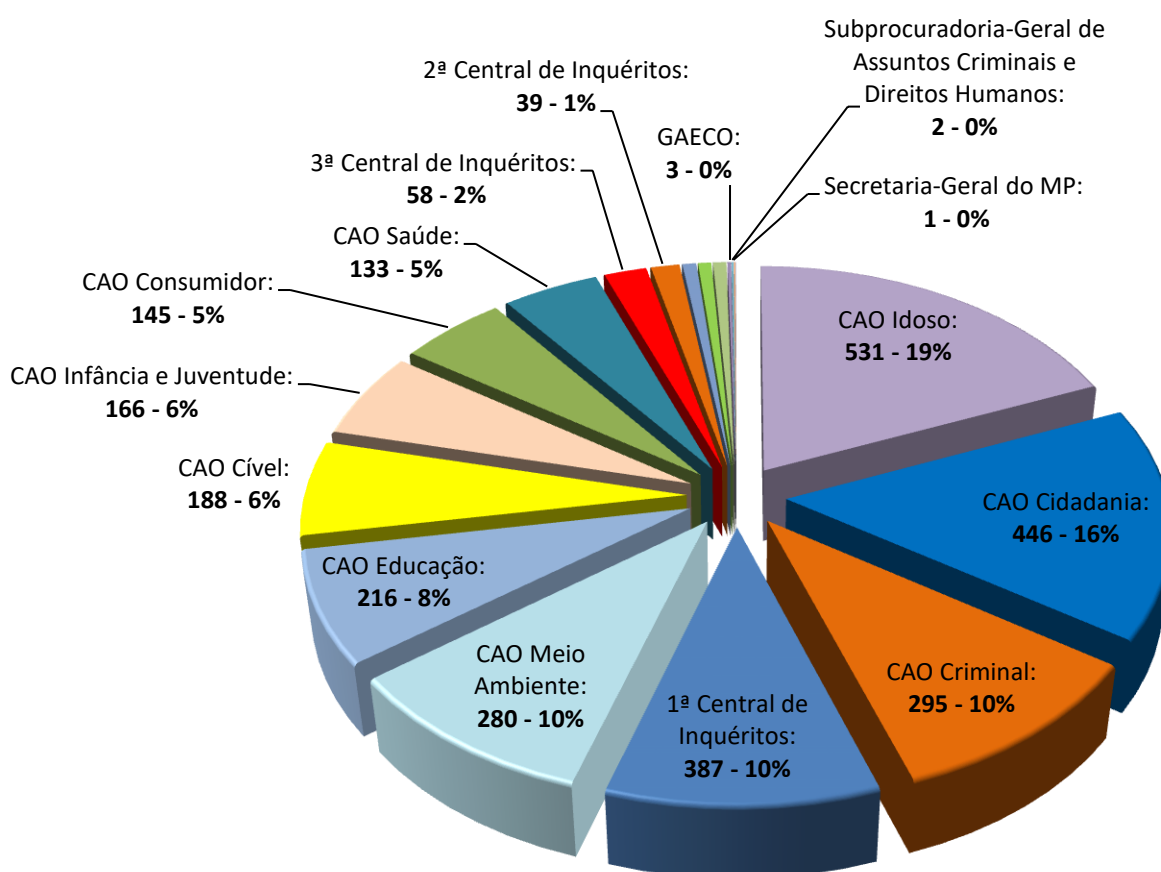
TOTAL: 947

■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em abril de 2018



Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

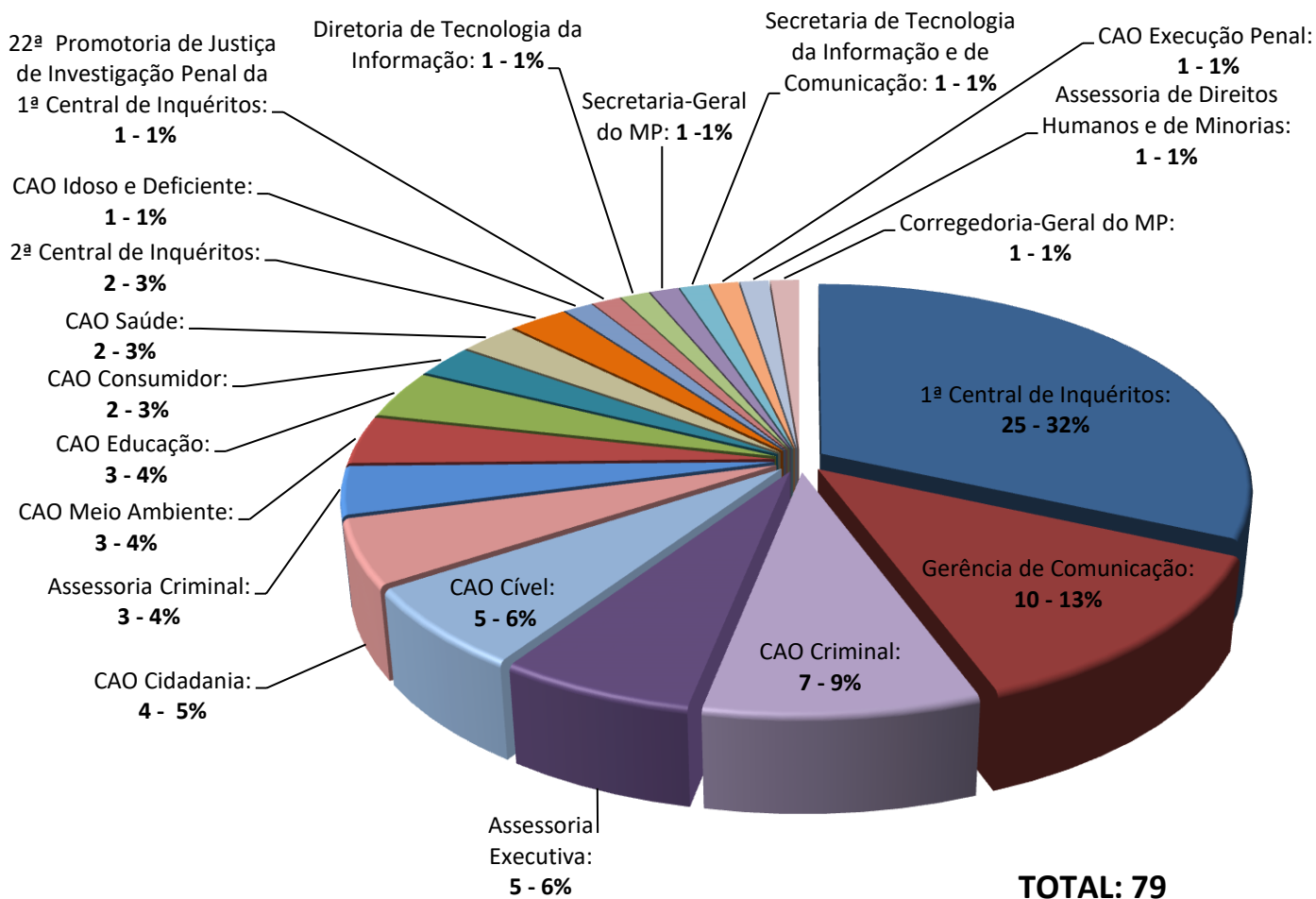
■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em abril de 2018



TOTAL: 2.839

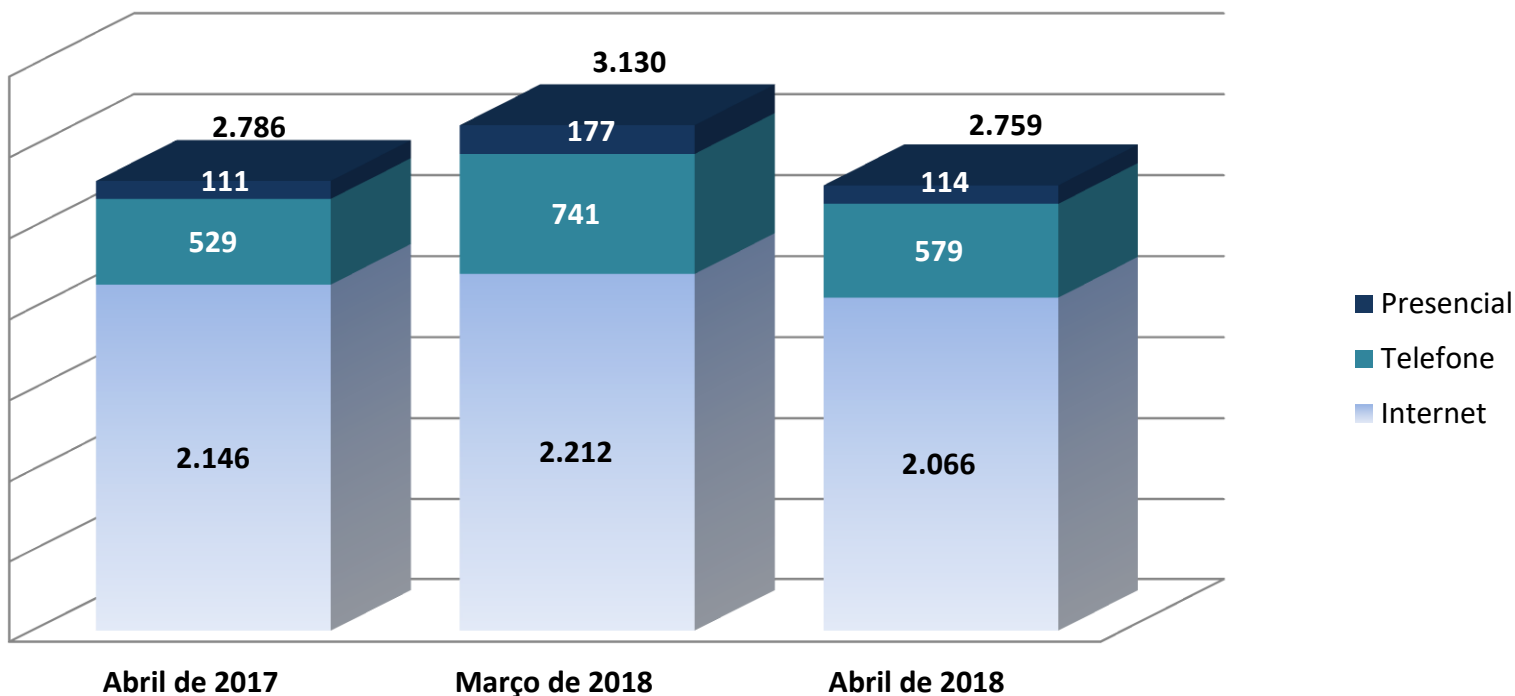
Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de expedientes tramitados por área de atuação em abril de 2018



Fonte: Relatório da Ouvidoria

■ Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2017



Fonte: Sistema da Ouvidoria

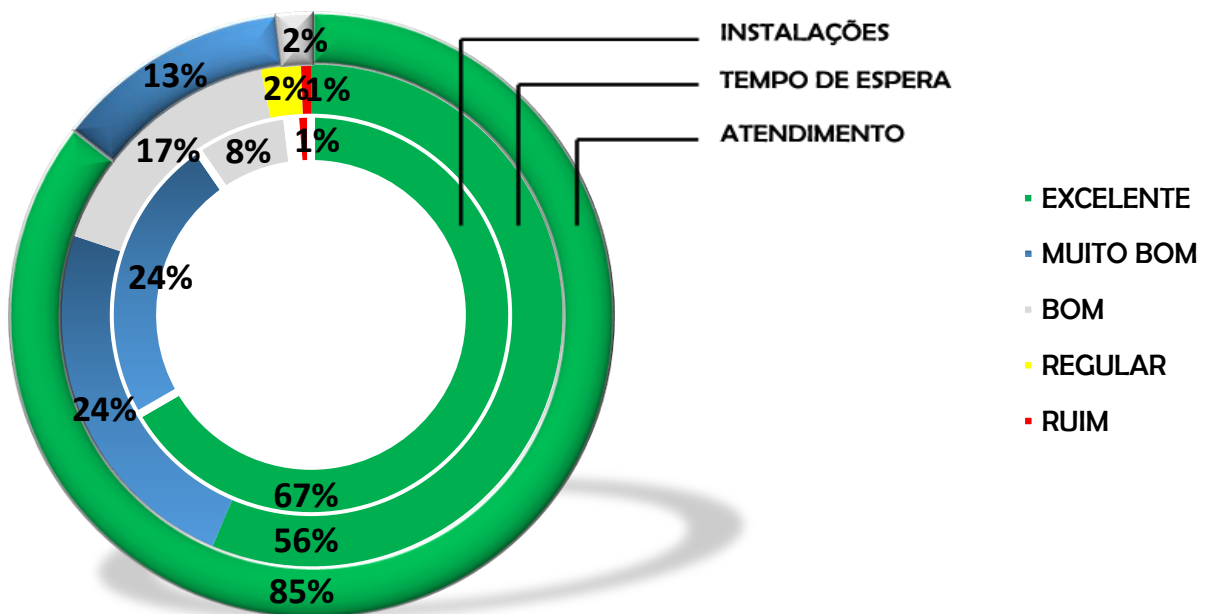
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em abril de 2018

Em um universo de 231 atendimentos, 149 (65%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	104
MUITO BOM	37
BOM	12
REGULAR	1
RUIM	2

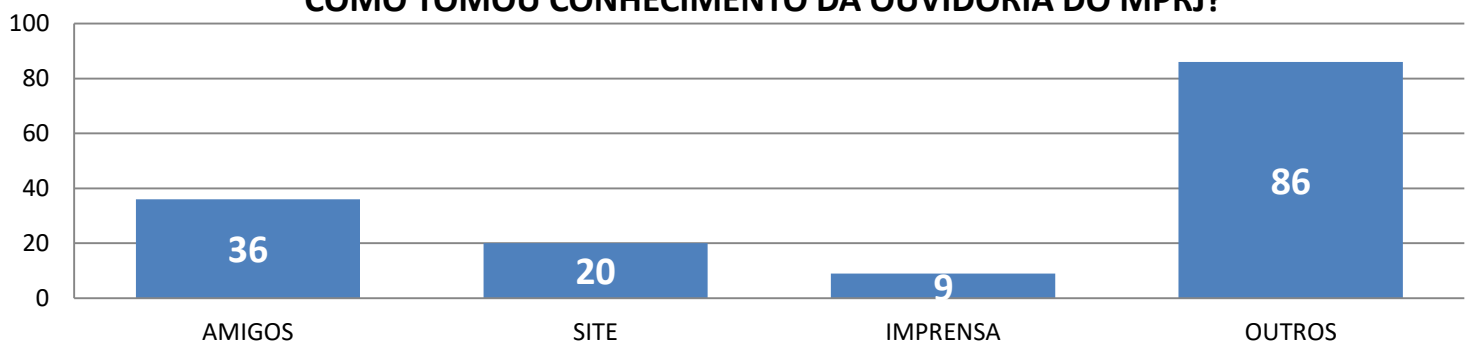
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	88
MUITO BOM	37
BOM	26
REGULAR	4
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	136
MUITO BOM	20
BOM	3
REGULAR	0
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria