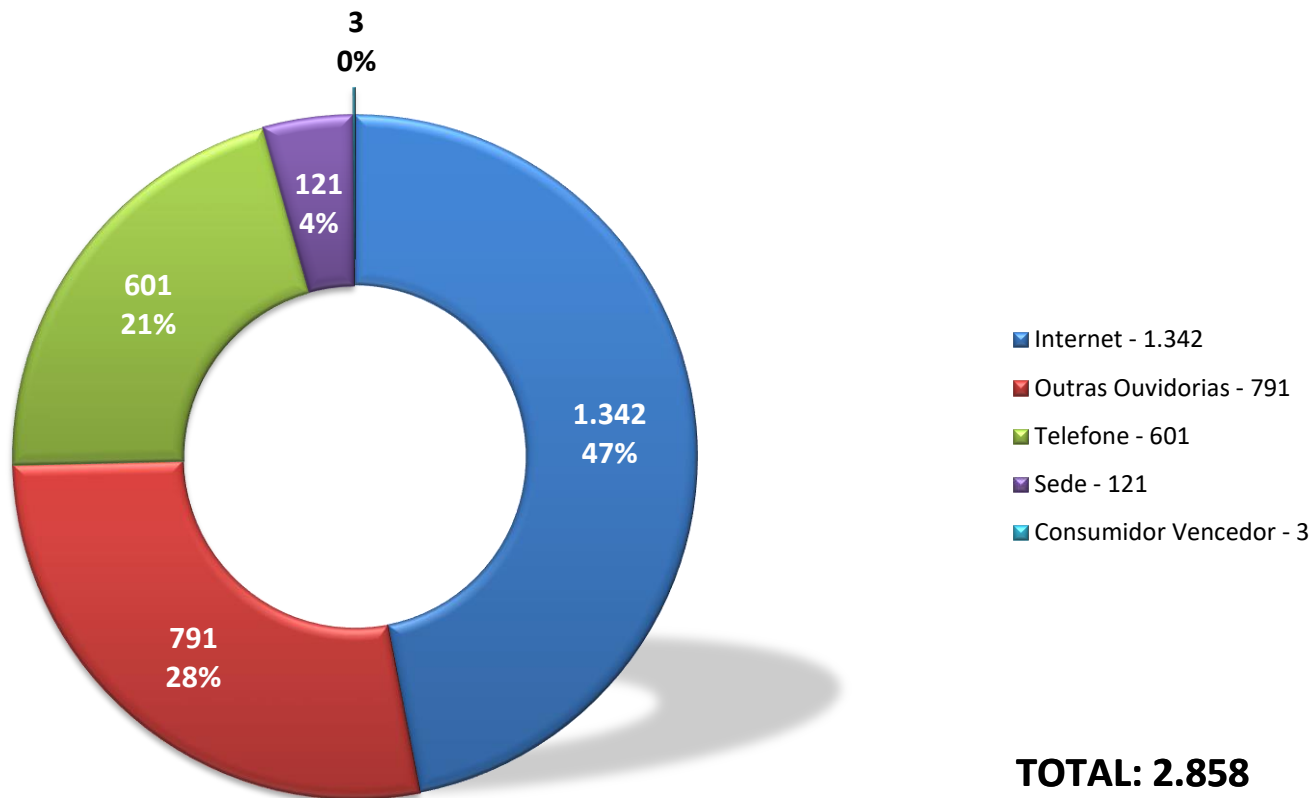


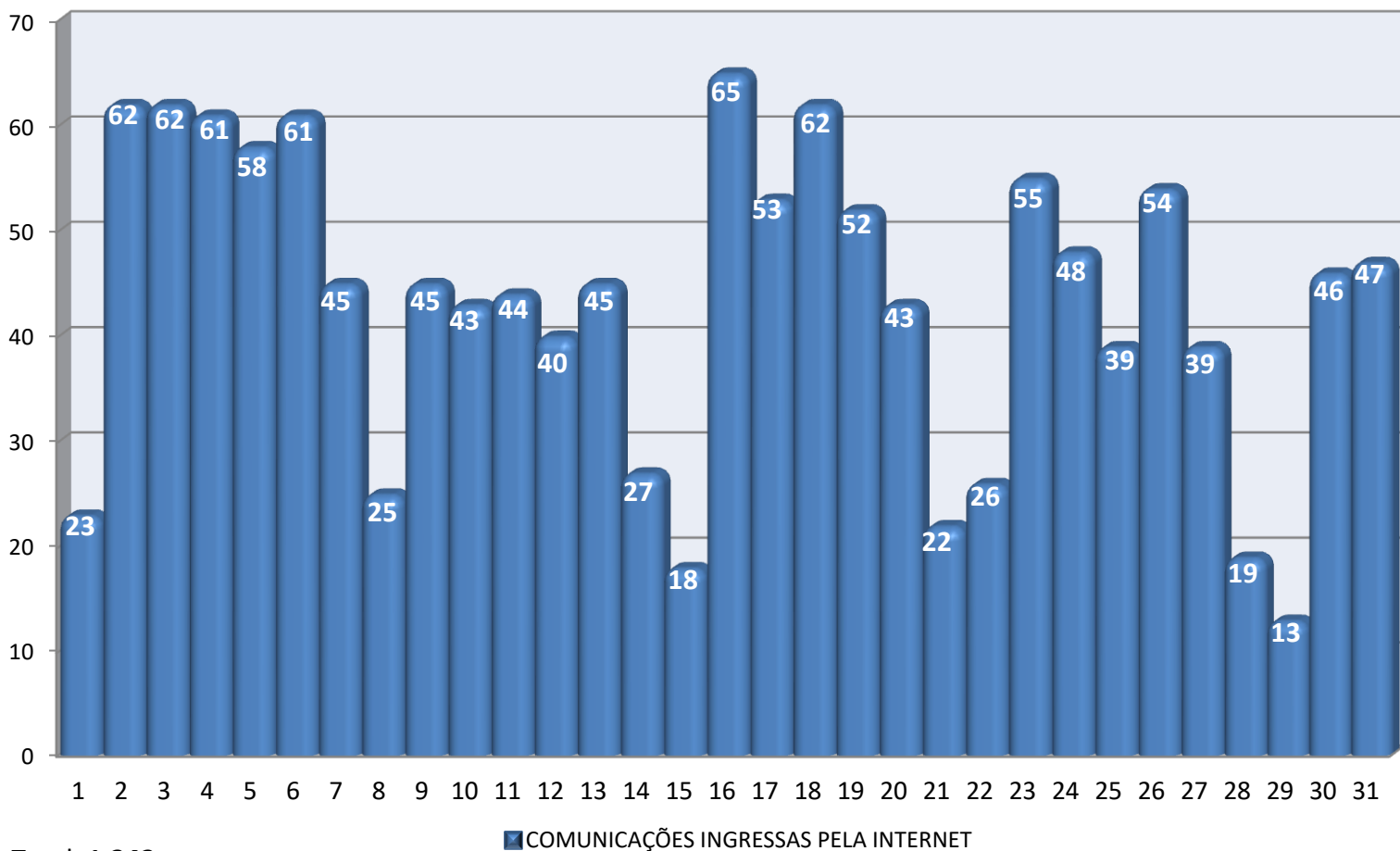
Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em julho de 2018



TOTAL: 2.858

Fonte: Sistema da Ouvidoria

Estatística de comunicações recebidas via formulário eletrônico na internet em julho de 2018



■ COMUNICAÇÕES INGRESSAS PELA INTERNET

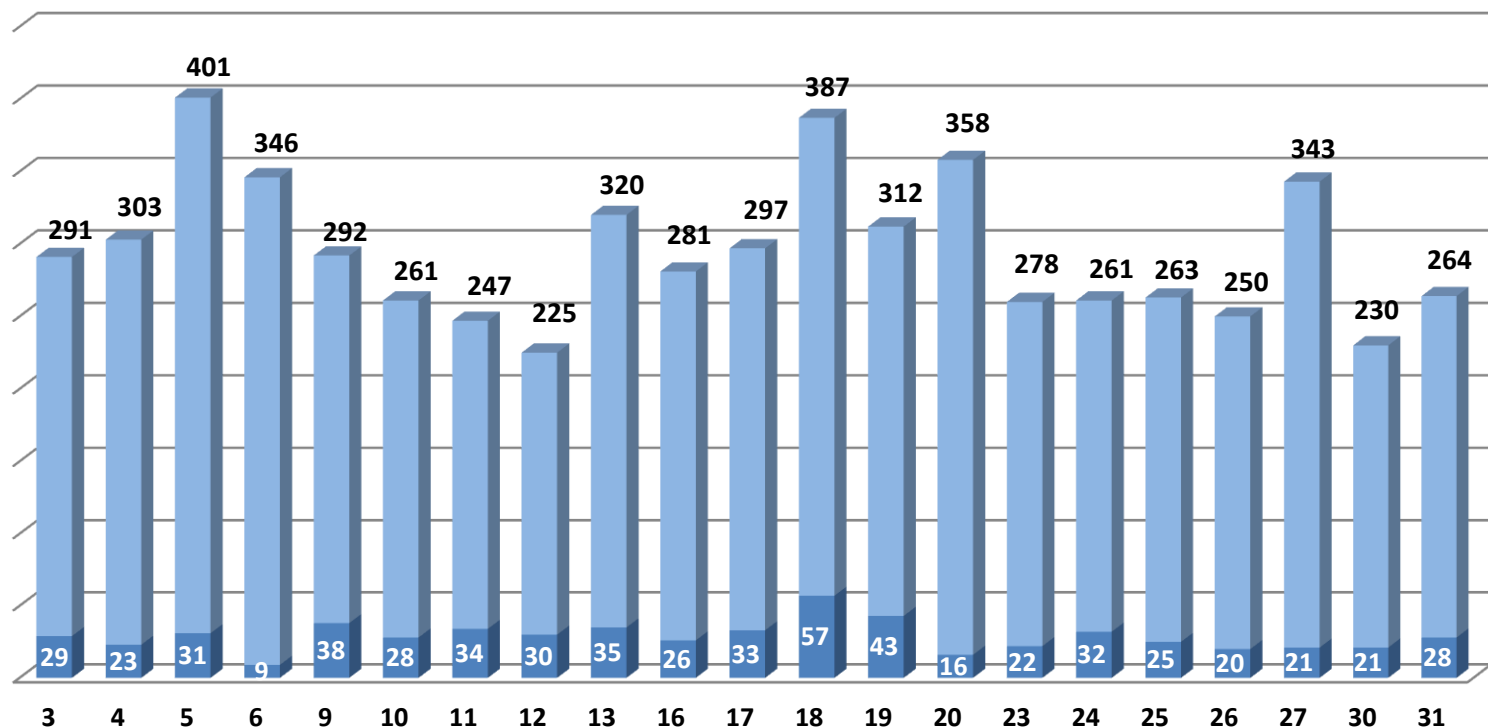
Total: **1.342**

Média Diária: **≈ 43**

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em julho de 2018

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE LIGAÇÕES



Total de Ligações: **6.210**

Média Diária: **≈ 296**

Dias Úteis: **21**

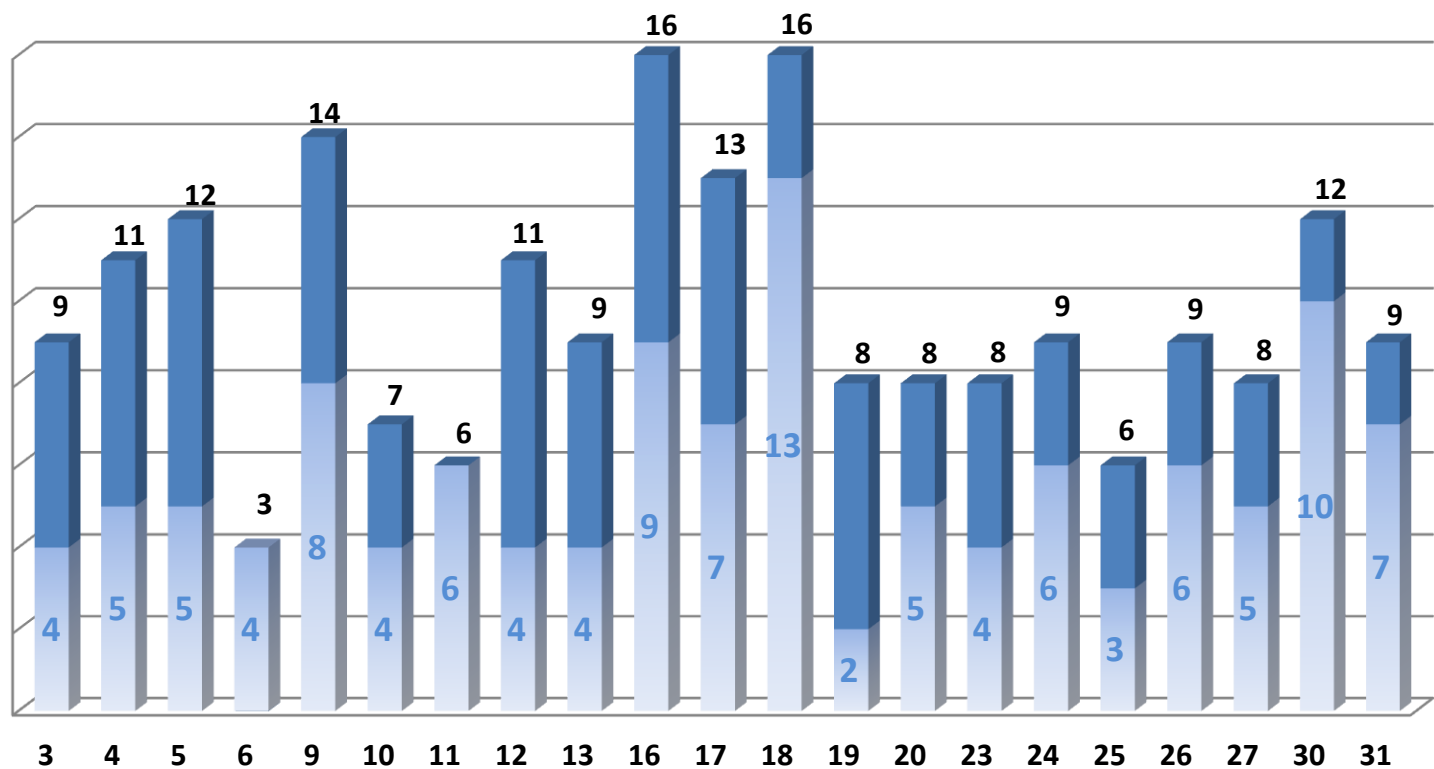
Total de Comunicações: **601**

Média Diária: **≈ 29**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do callcenter

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS



Total de Atendimentos: **204**

Média Diária: **≈ 10**

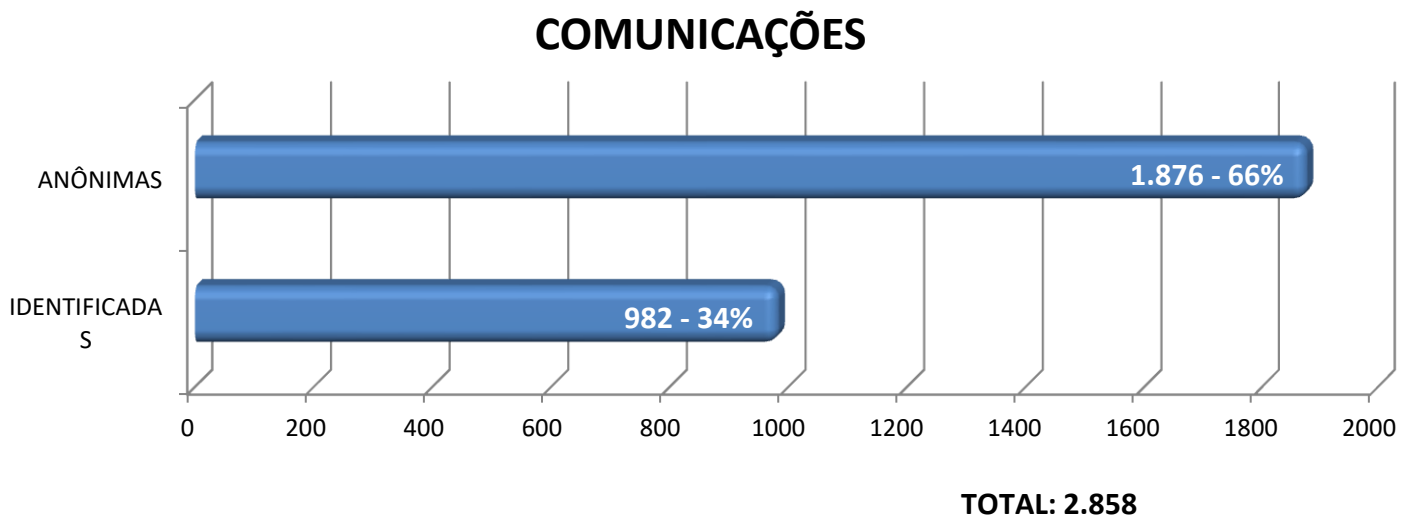
Dias Úteis: **21**

Total de Comunicações: **121**

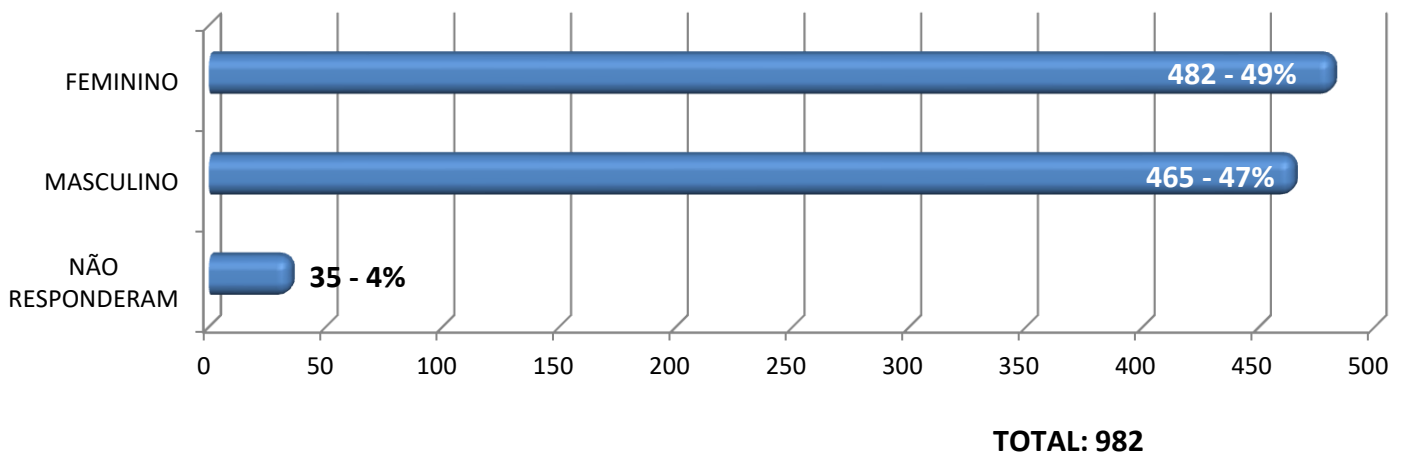
Média Diária: **≈ 6**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

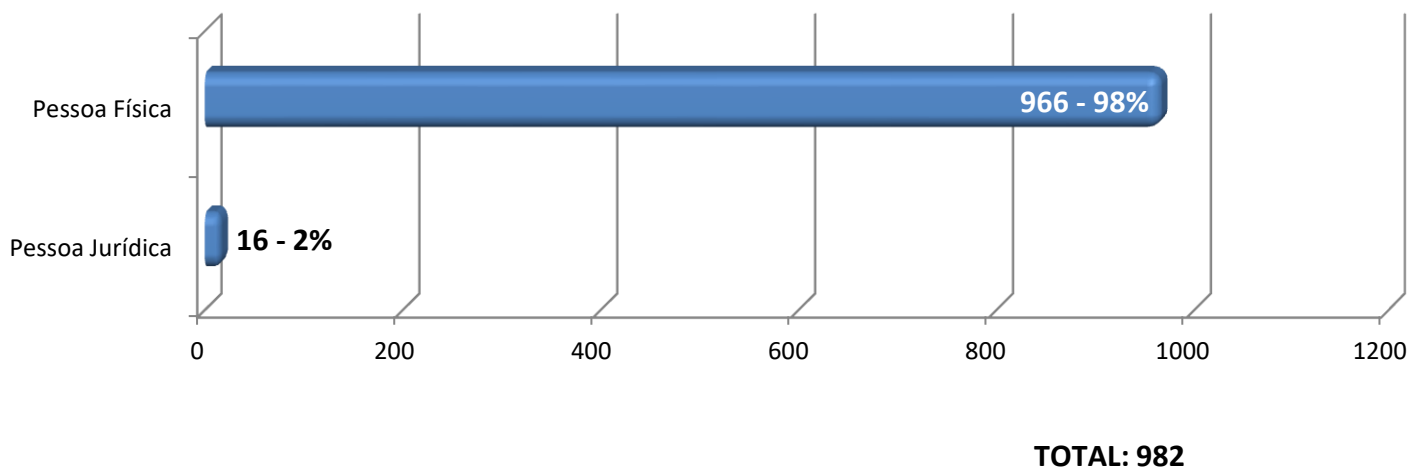
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de julho de 2018**



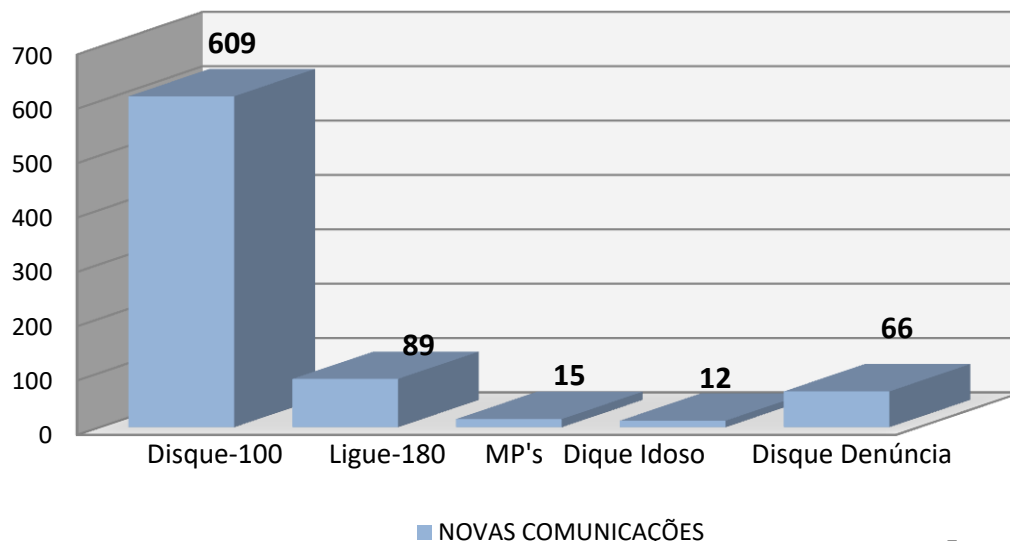
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de julho de 2018**



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

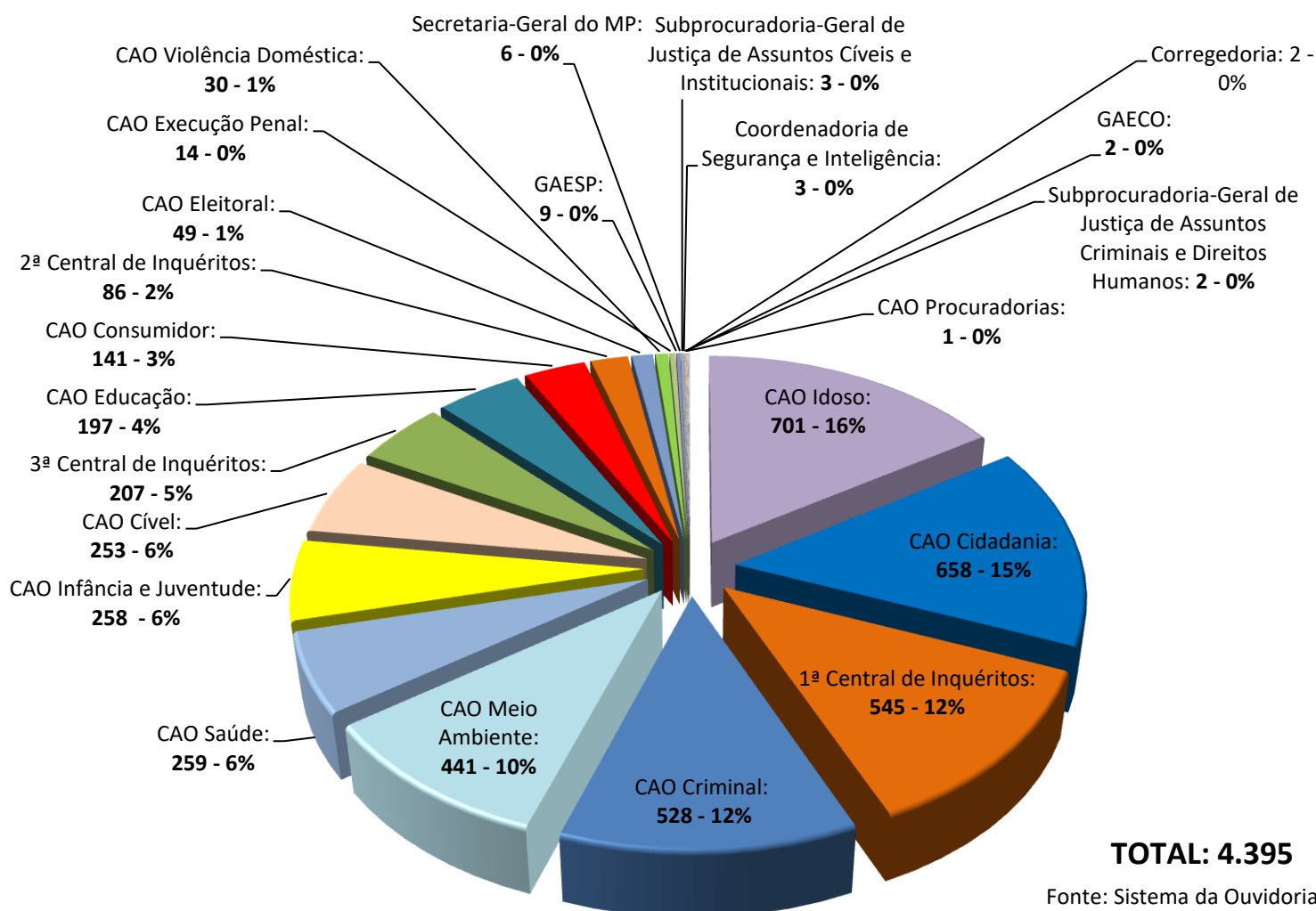


■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em julho de 2018

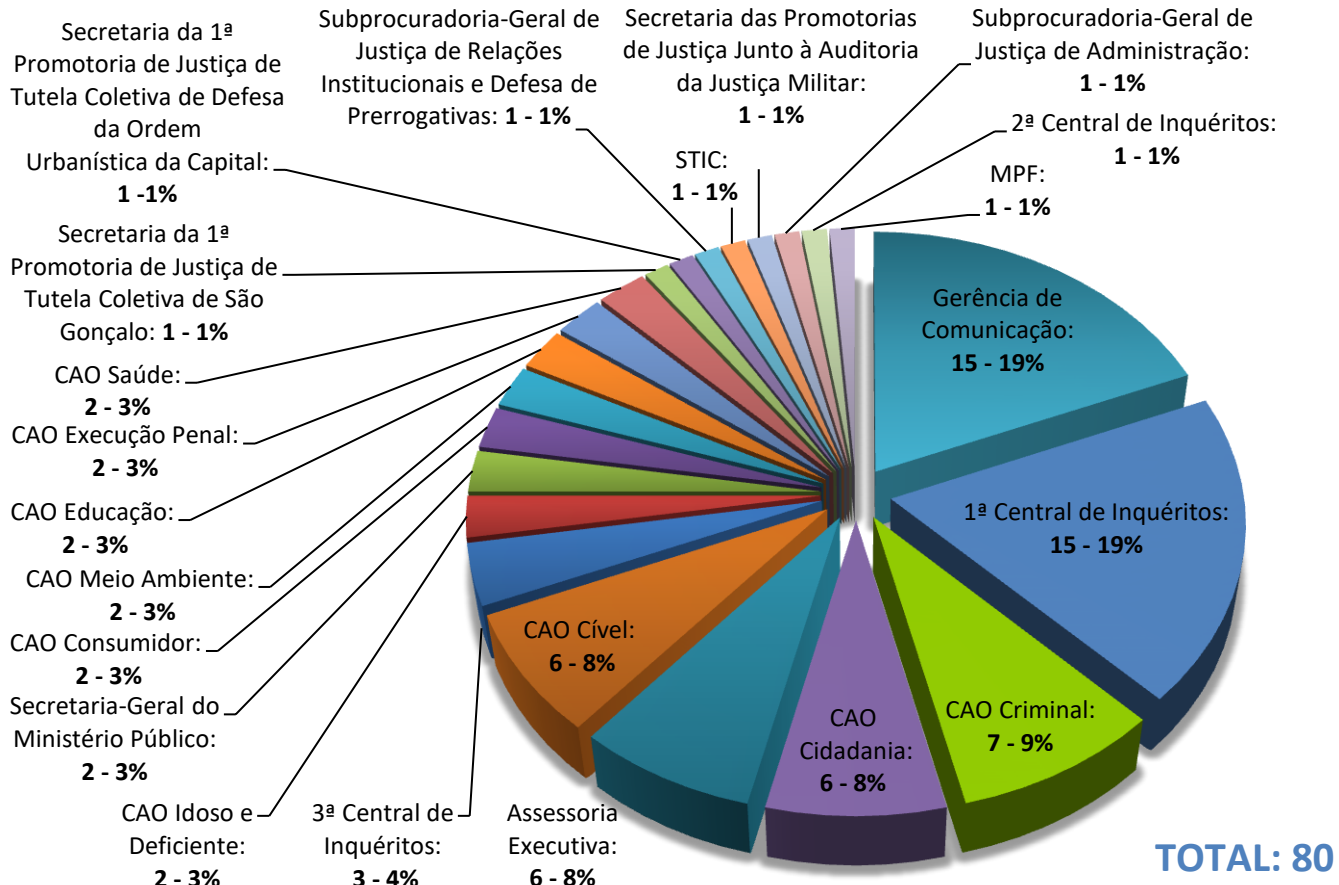


Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

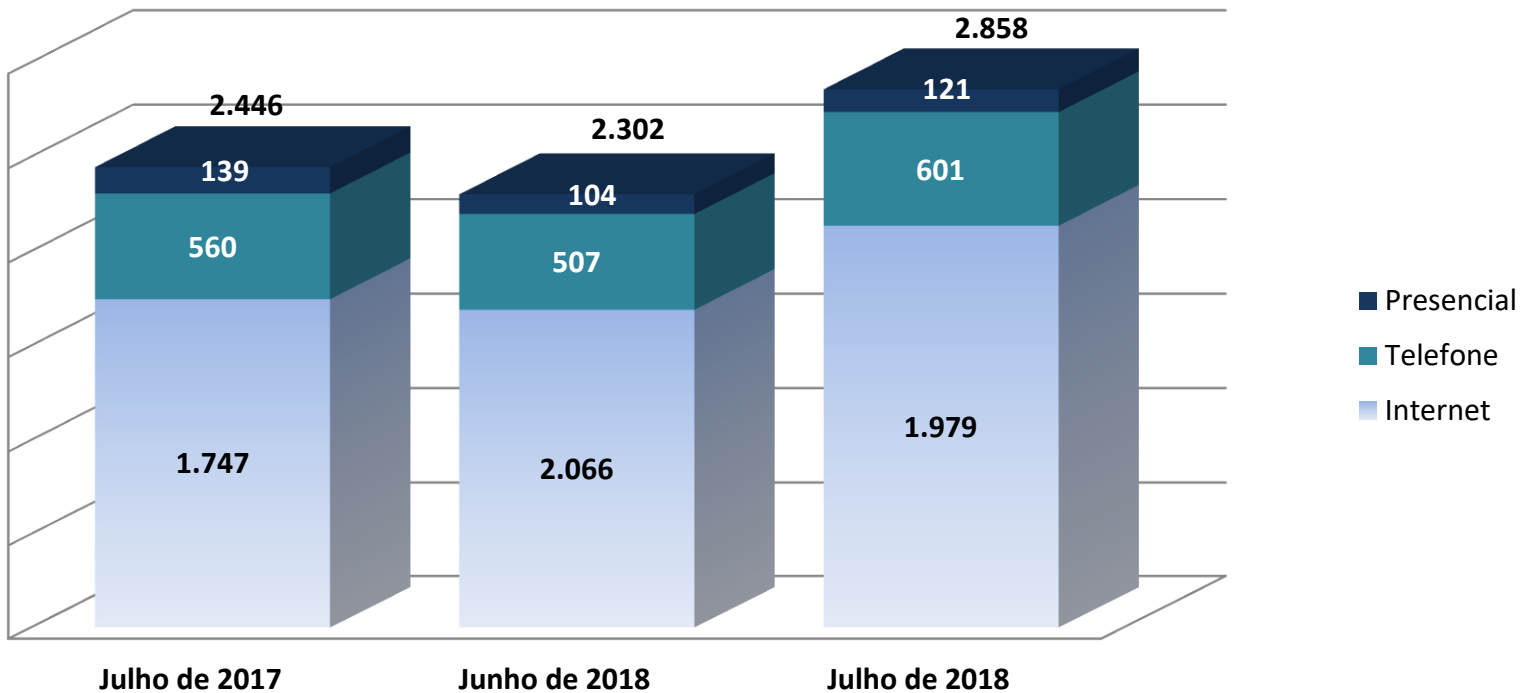
■ Estatística de encaminhamento das comunicações por área de atuação em julho de 2018



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



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



Fonte: Sistema da Ouvidoria

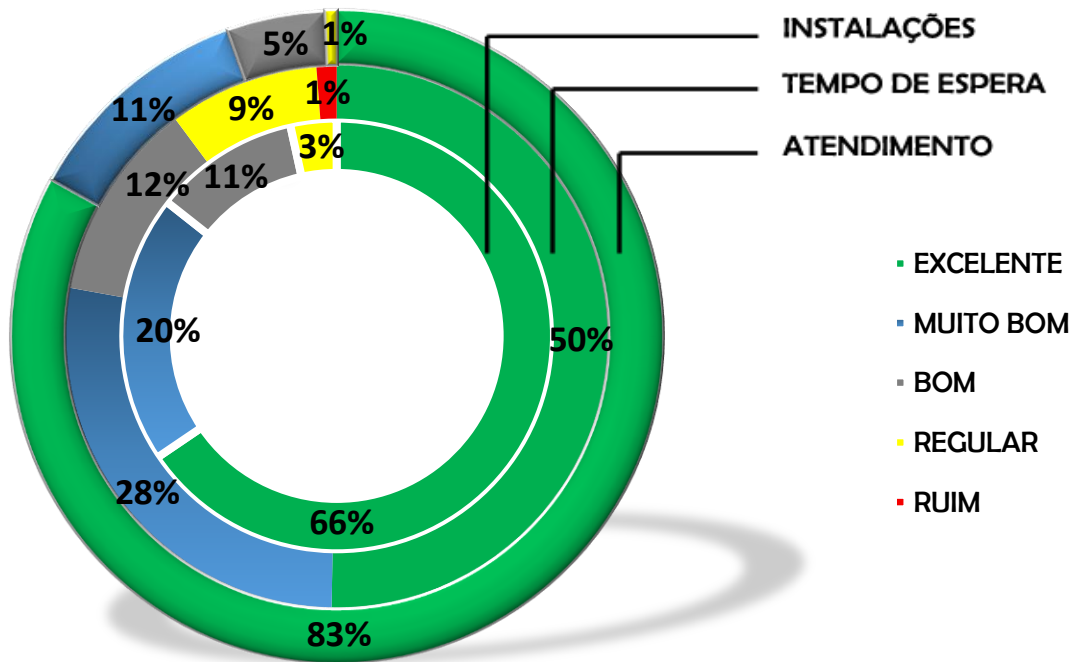
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em julho de 2018

Em um universo de 204 atendimentos, 166 (81%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	114
MUITO BOM	35
BOM	19
REGULAR	6
RUIM	0

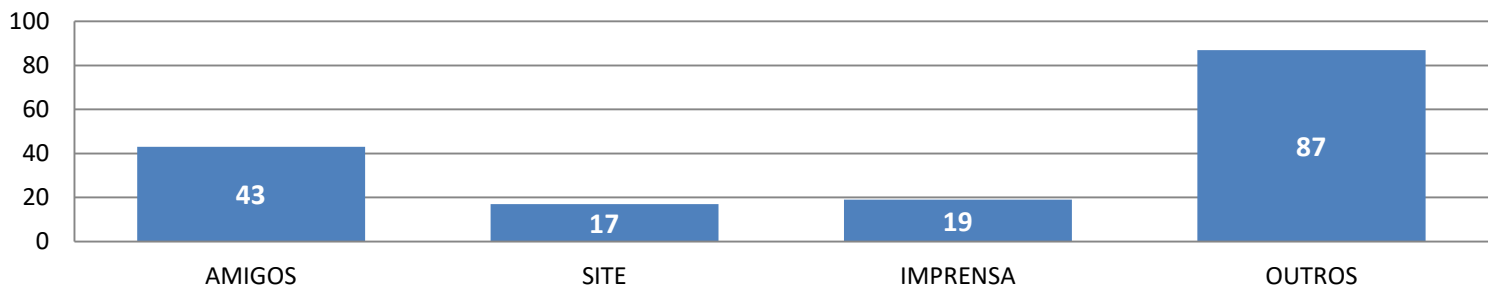
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	84
MUITO BOM	46
BOM	20
REGULAR	15
RUIM	2

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	137
MUITO BOM	19
BOM	8
REGULAR	1
RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria