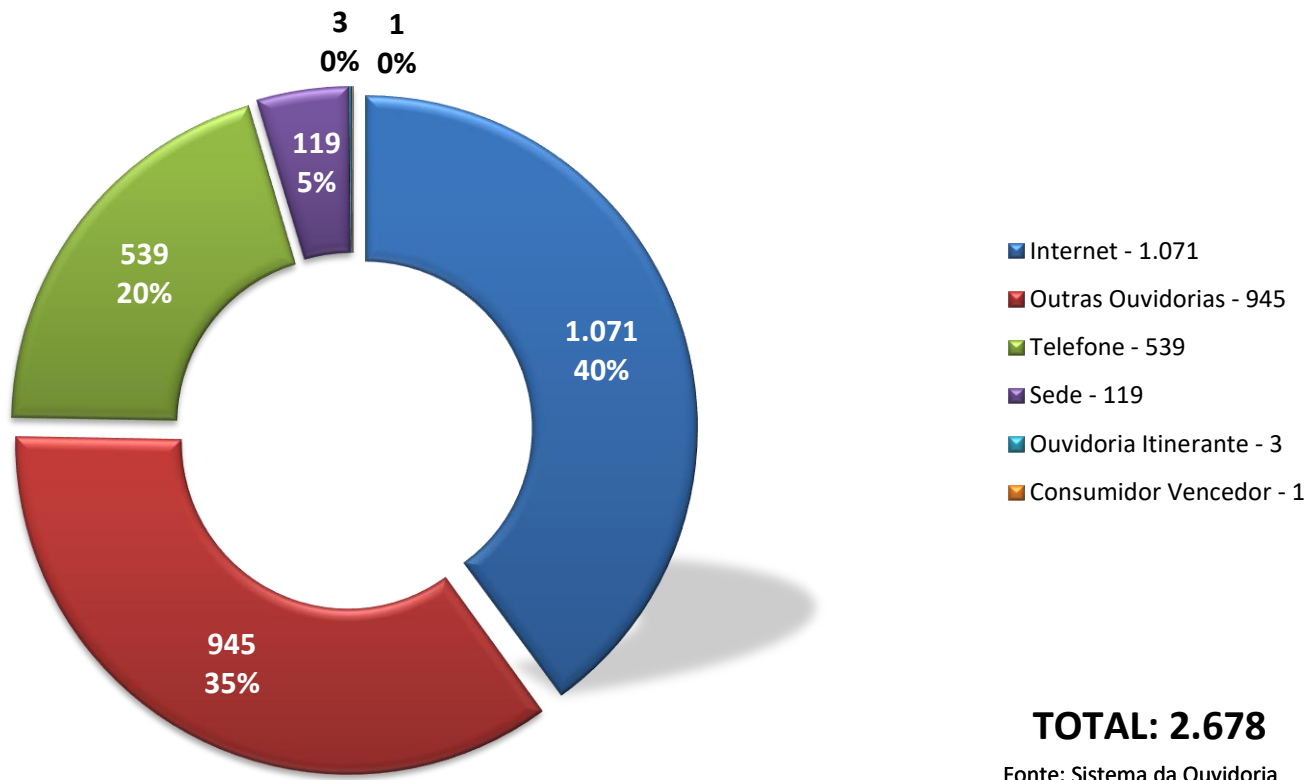
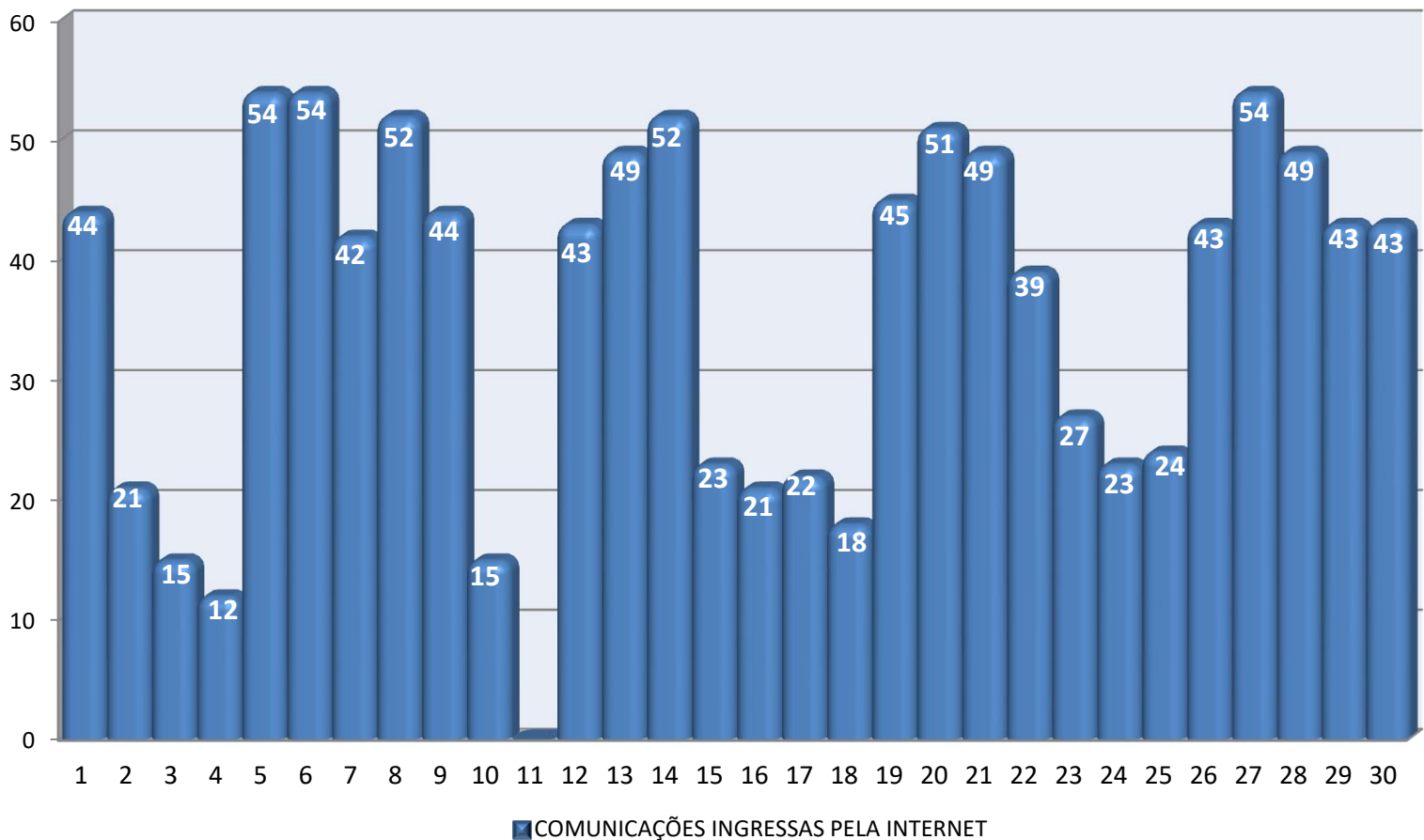


■ Estatística de comunicações registradas na Ouvidoria em novembro de 2018



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



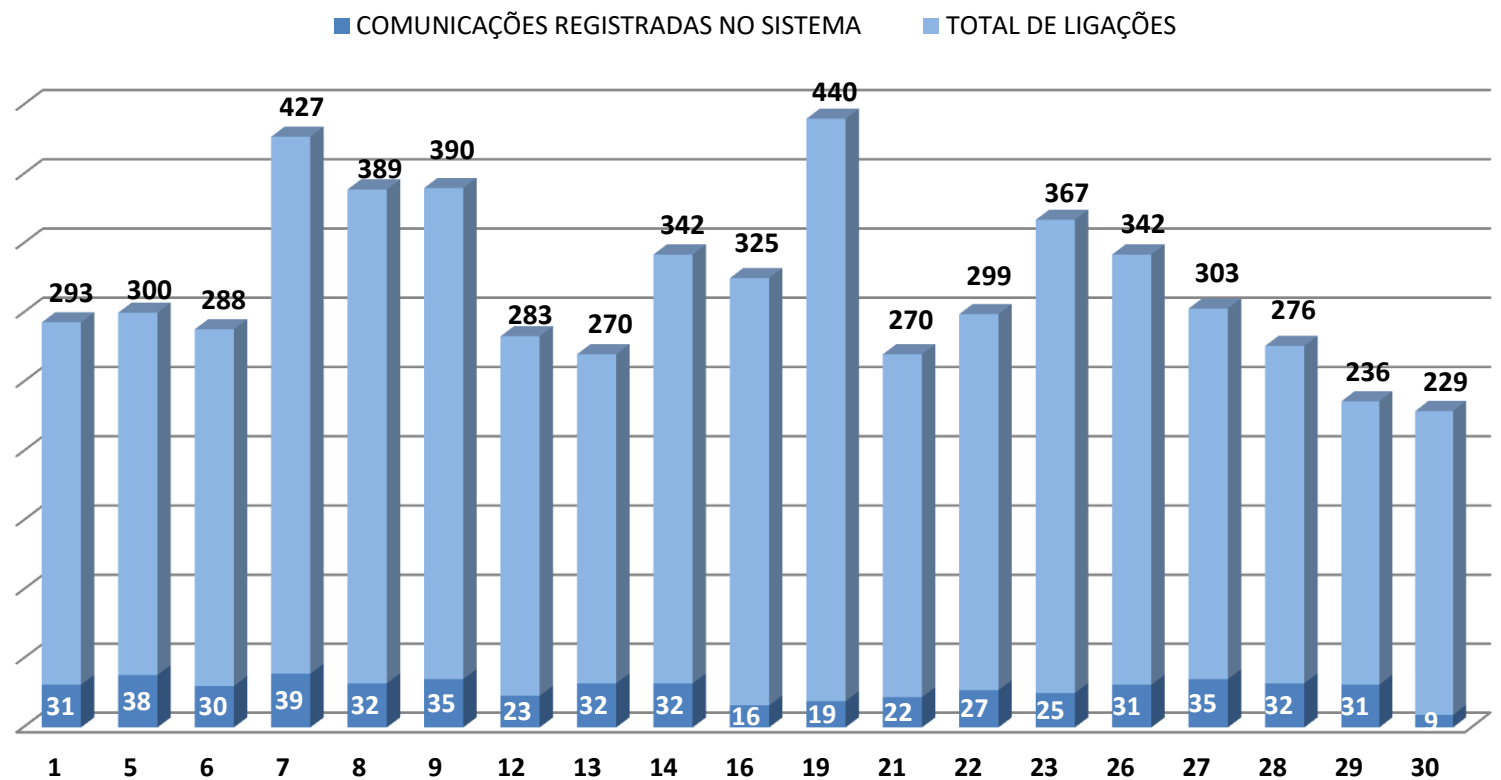
Total: **1.071**

Média Diária: **≈ 36**

* Dia 11 o Portal do MPRJ estava fora do ar.

Fonte: Sistema da Ouvidoria

■ Estatística de atendimento pelo telefone 127 em novembro de 2018



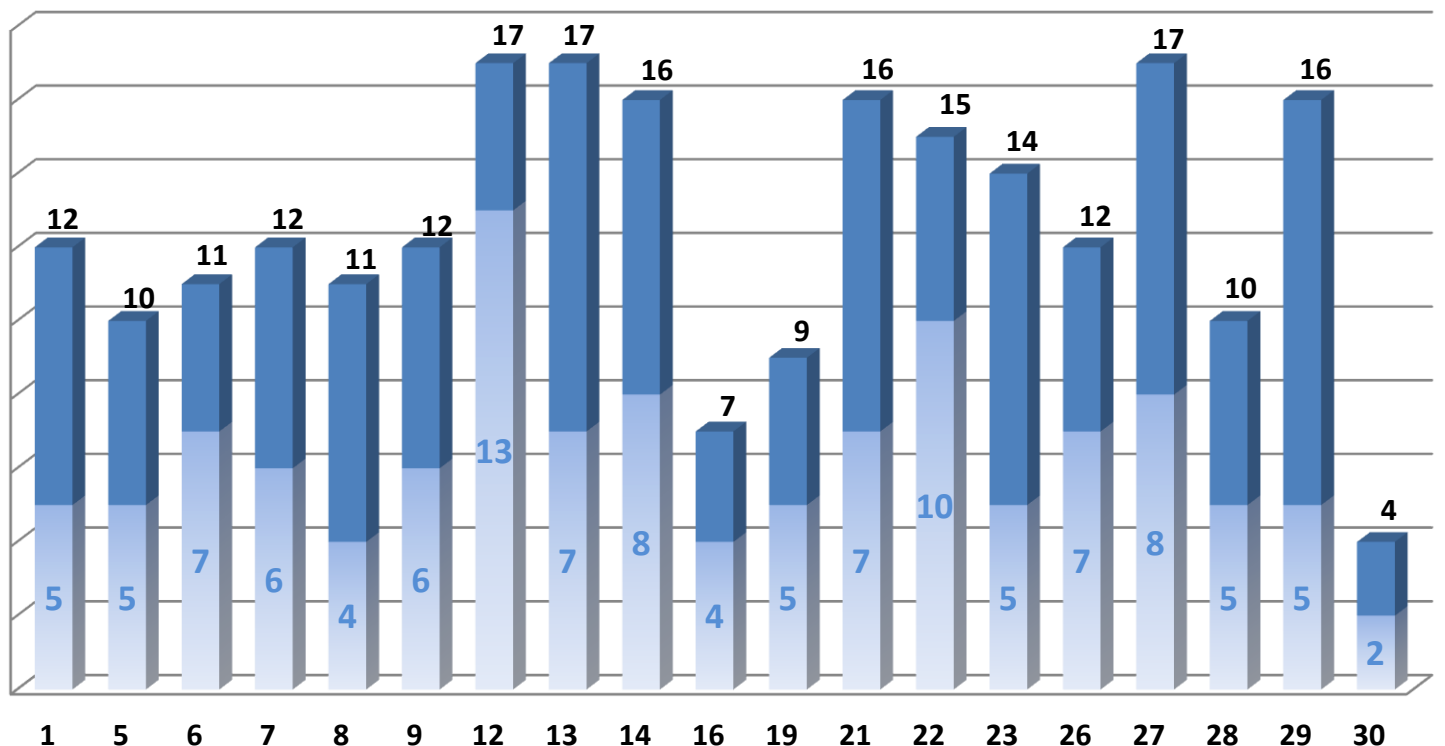
Total de Ligações: **6.069**
 Média Diária: **≈ 319**
 Dias Úteis: **19**

Total de Comunicações: **539**
 Média Diária: **≈ 28**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório do *callcenter*

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

■ COMUNICAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA ■ TOTAL DE ATENDIMENTOS

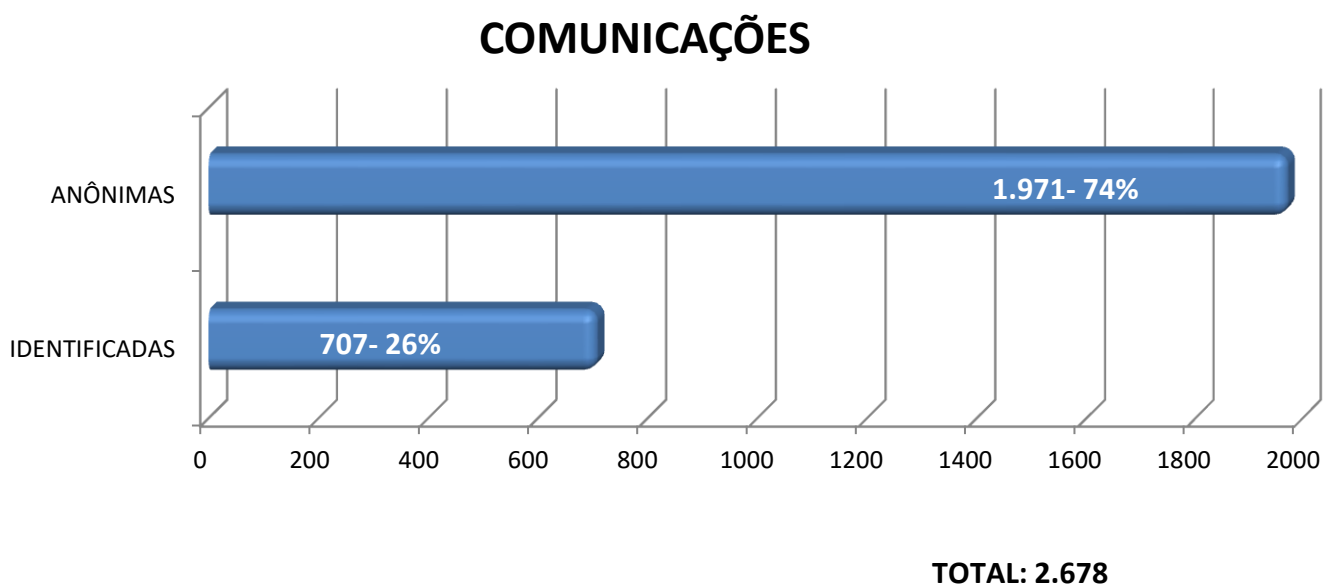


Total de Atendimentos: **238**
 Média Diária: **≈ 13**
 Dias Úteis: **19**

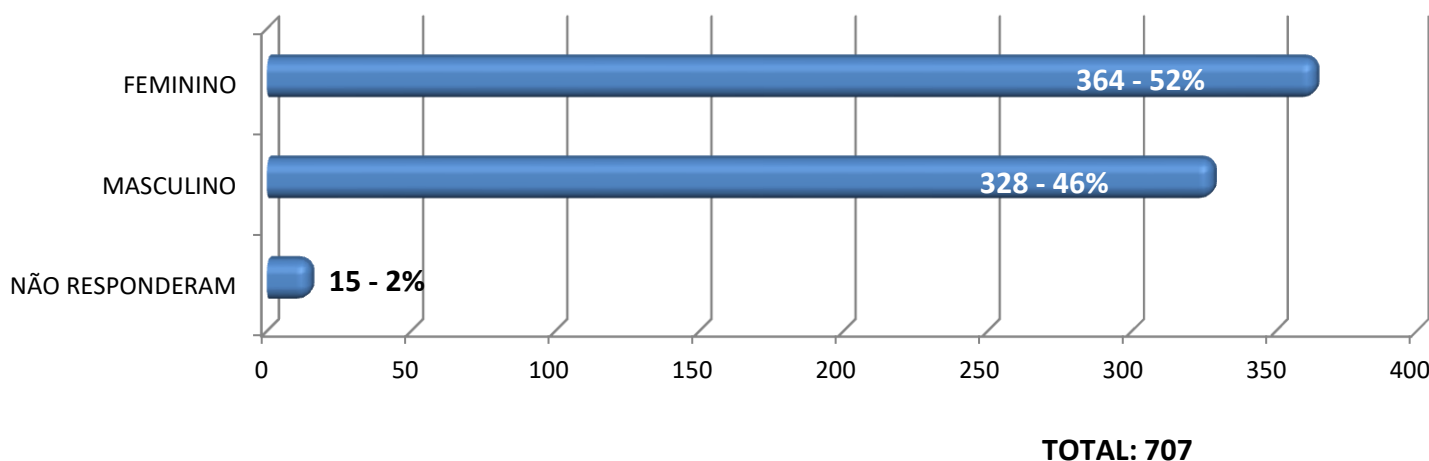
Total de Comunicações: **119**
 Média Diária: **≈ 6**

Fonte: Sistema da Ouvidoria e Relatório da Ouvidoria

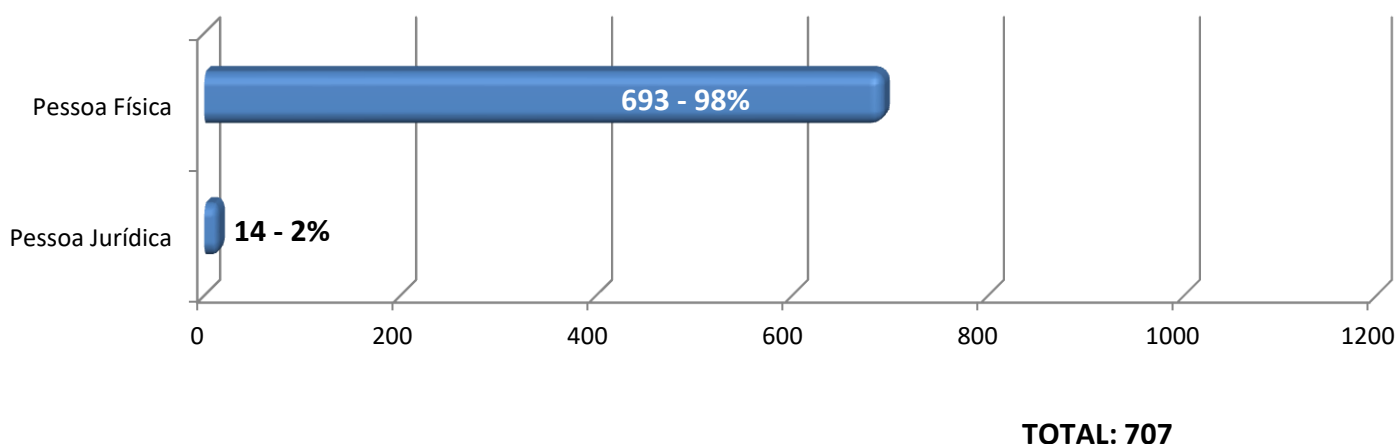
- **Estatística de distribuição das comunicações por identificação do mês de novembro de 2018**



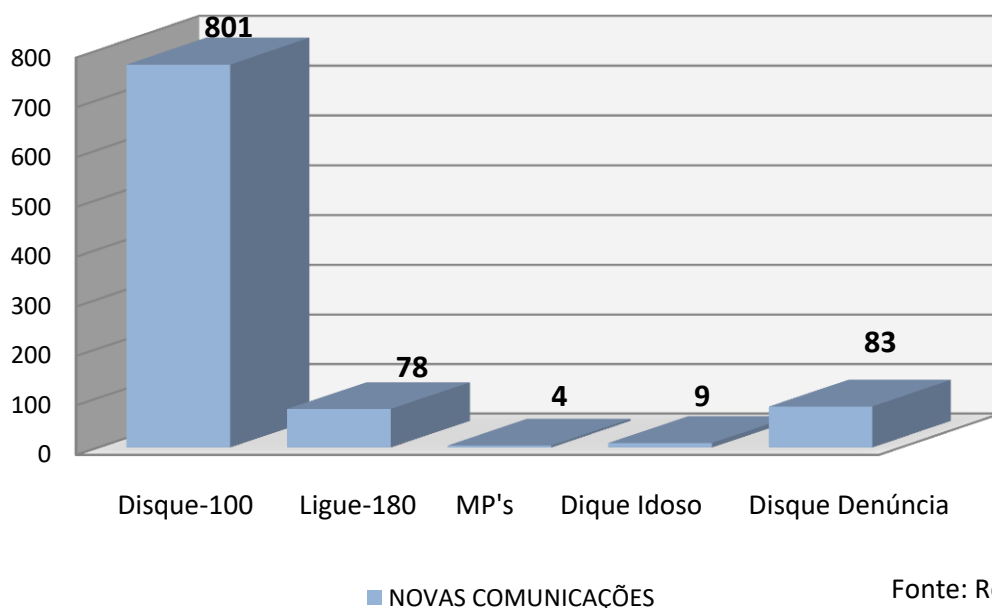
- **Estatística de distribuição das comunicações por gênero, entre as identificadas, no mês de novembro de 2018**



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

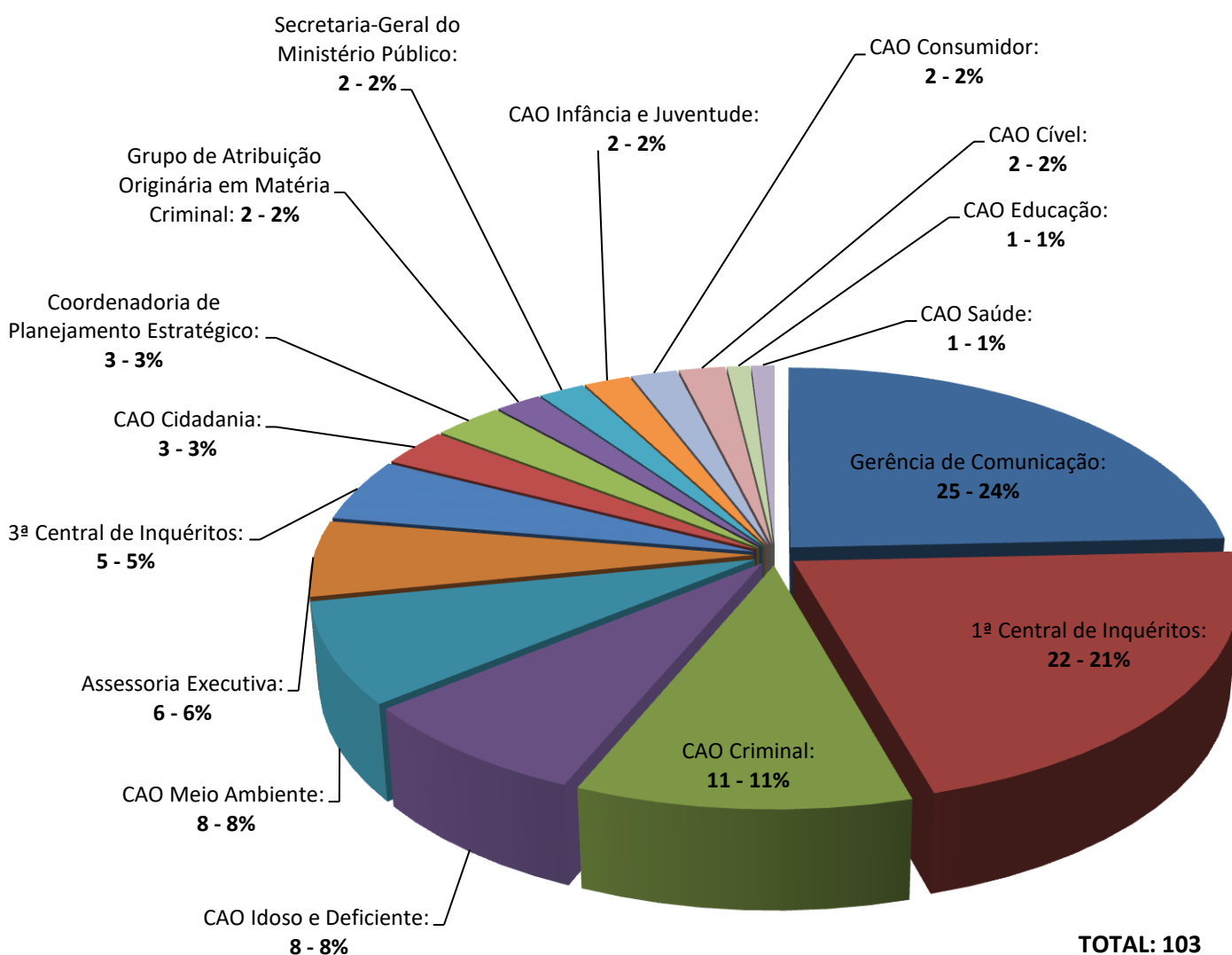


■ Estatística de comunicações inseridas provenientes de outras Ouvidorias em novembro de 2018

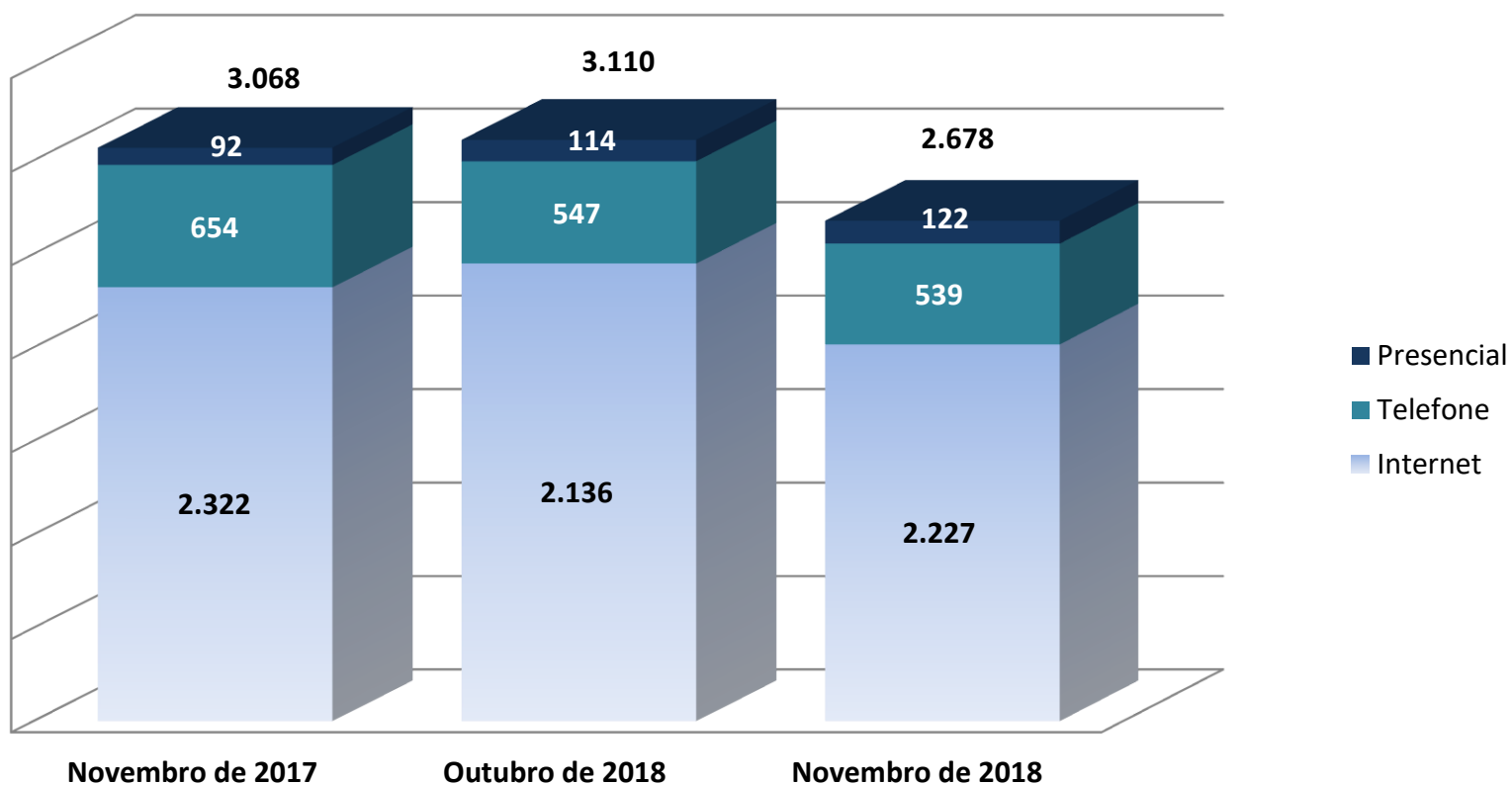


Fonte: Relatório da Ouvidoria e Sistema da Ouvidoria

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



▪ **Comparativo de comunicações referente ao mês anterior e ao mesmo período de 2017**



Fonte: Sistema da Ouvidoria

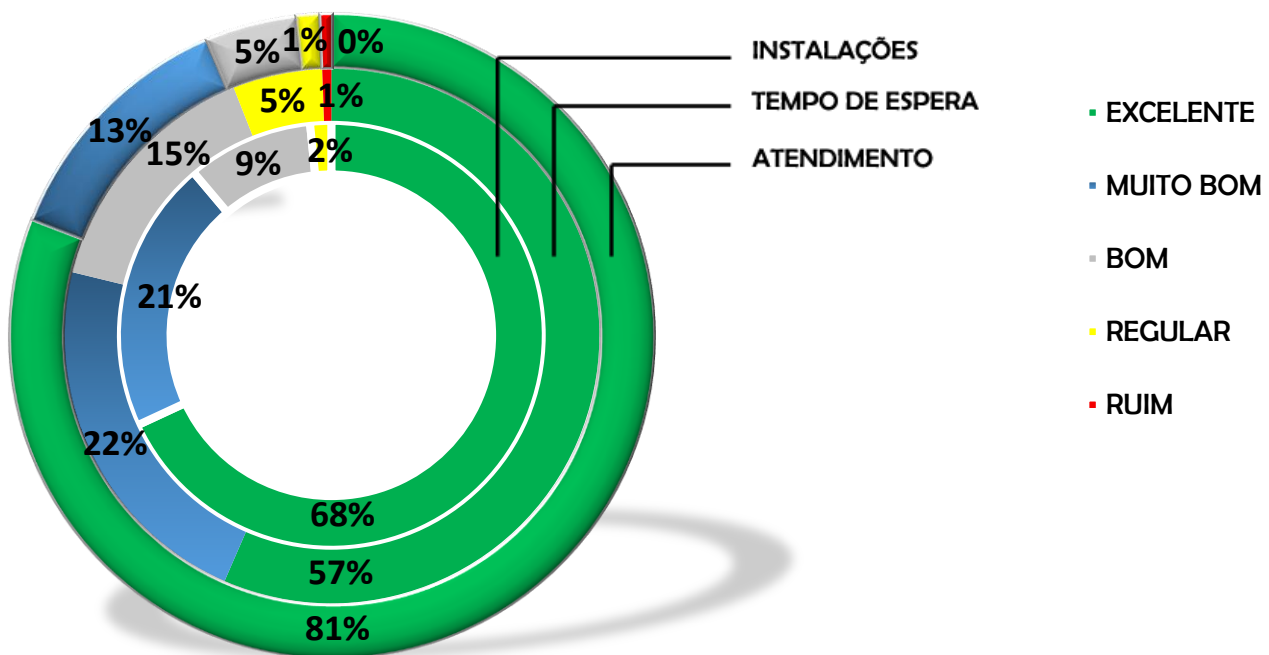
■ Estatística da pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados em novembro de 2018

Em um universo de 238 atendimentos, 184 (77%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	128
MUITO BOM	39
BOM	18
REGULAR	3
RUIM	0

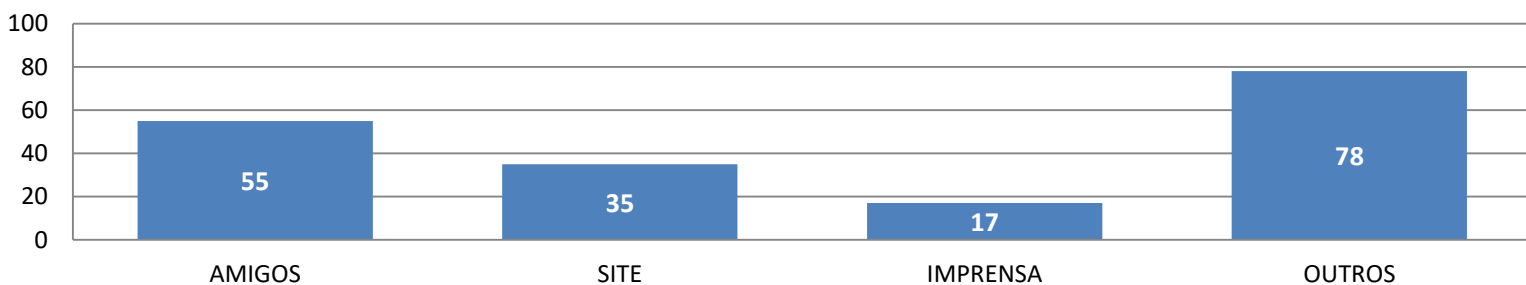
COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	104
MUITO BOM	41
BOM	28
REGULAR	10
RUIM	1

COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	140
MUITO BOM	22
BOM	8
REGULAR	2
RUIM	1



Fonte: Relatório da Ouvidoria

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MP RJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria

Em um universo de 2.861 atendimentos, 462 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial

