

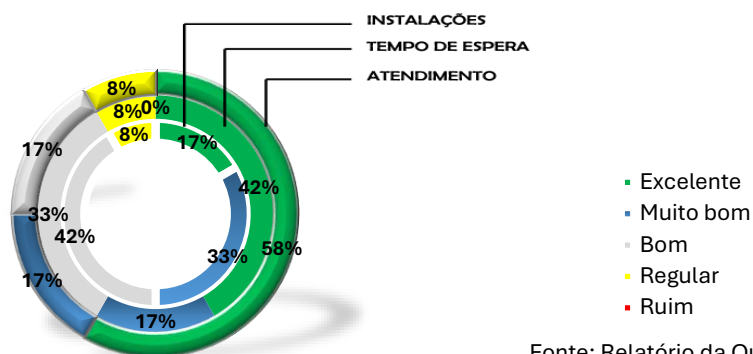
Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria MPRJ

1º Trimestre de 2024

Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

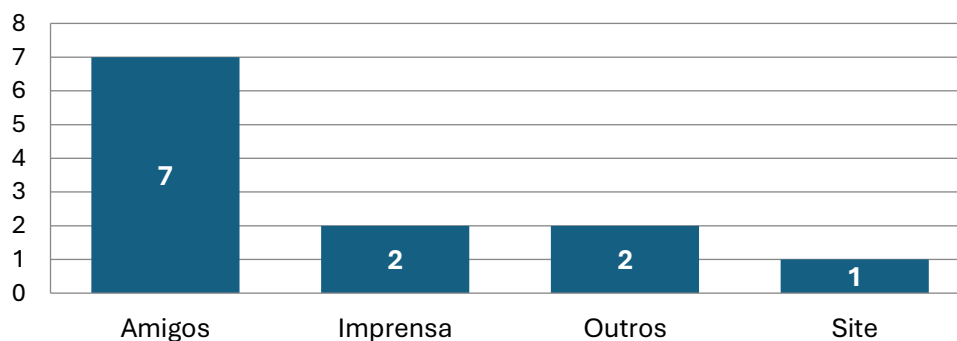
Em um universo de 498 (quatrocentos e noventa e oito) atendimentos, 12 (2%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

Como avalia as instalações da Ouvidoria?	Qtd.	Como avalia o tempo de espera?	Qtd.	Como foi seu atendimento?	Qtd.
Excelente	2	Excelente	5	Excelente	7
Muito bom	4	Muito bom	2	Muito bom	2
Bom	5	Bom	4	Bom	2
Regular	1	Regular	1	Regular	1
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
	12		12		12



Fonte: Relatório da Ouvidoria

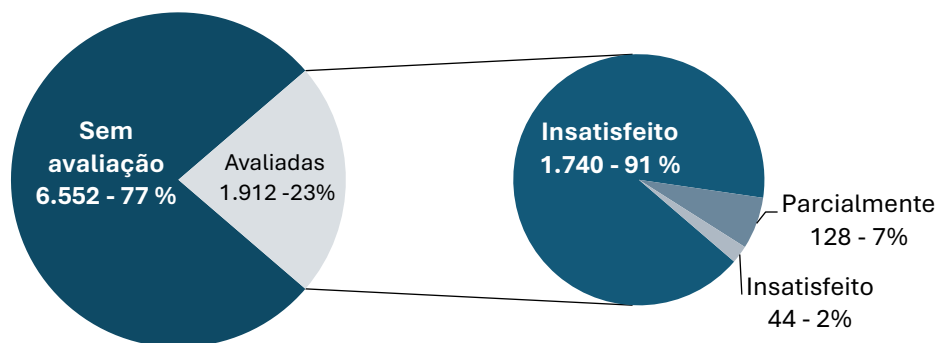
Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria

Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

Em um universo de 8.464 (oito mil quatrocentos e sessenta e quatro) ligações atendidas, 1.912 (23%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	3.292	698	640	39	19
Fevereiro	2.499	605	546	47	12
Março	2.673	609	554	42	13
Total	8.464	1.912	1.740	128	44

Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

Em um universo 11.716 (onze mil setecentos e dezesseis) comunicações, 1.023 (9%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

