

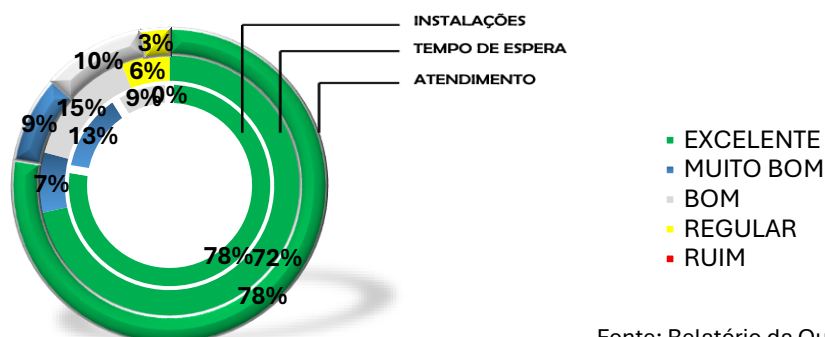
Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria MPRJ

2º Trimestre de 2023

Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

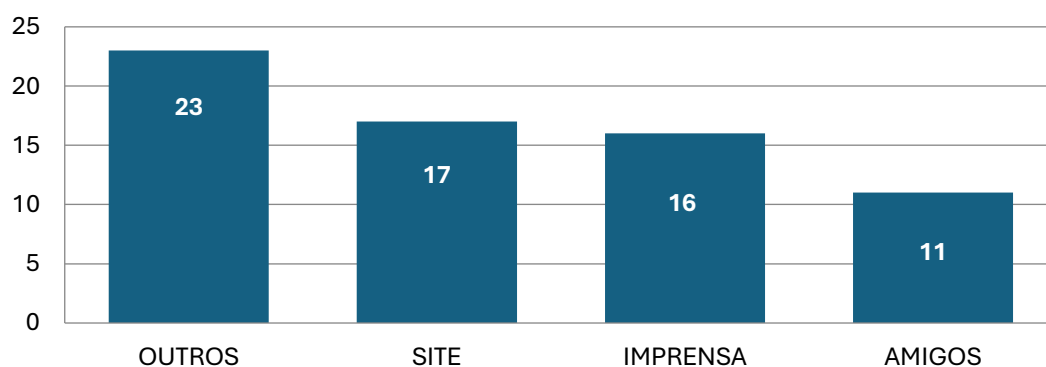
Em um universo de 546 (quinhentos e quarenta e seis) atendimentos, 67 (12%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA?	QTDE NO DIA	COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA?	QTDE NO DIA	COMO FOI SEU ATENDIMENTO?	QTDE NO DIA
EXCELENTE	52	EXCELENTE	48	EXCELENTE	52
MUITO BOM	9	MUITO BOM	5	MUITO BOM	6
BOM	6	BOM	10	BOM	7
REGULAR	0	REGULAR	4	REGULAR	2
RUIM	0	RUIM	0	RUIM	0
	67		67		67



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

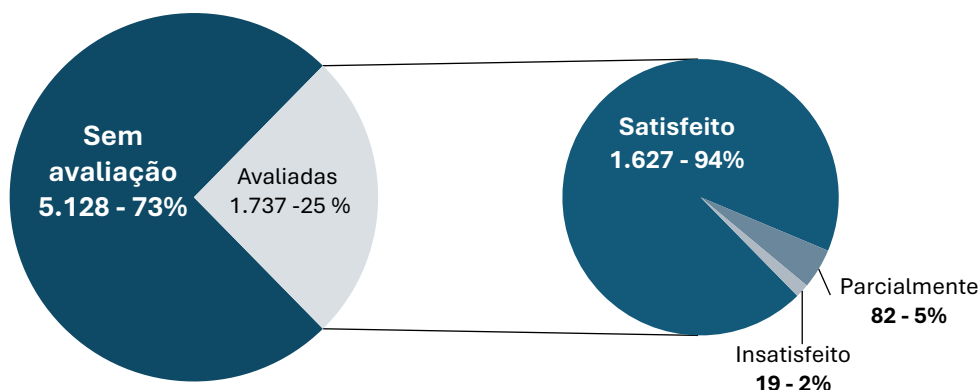
Como tomou conhecimento da ouvidoria do MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

Em um universo de 6.865 (seis mil oitocentos e sessenta e cinco) ligações atendidas, 1.737 (25%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Abril	1.871	487	457	20	10
Maio	2.699	687	641	35	11
Junho	2.295	563	529	27	7
Total	6.865	1.737	1.627	82	28

Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

Em um universo de 28.176 (vinte e oito mil cento e setenta e seis) comunicações, 898 (3%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

