

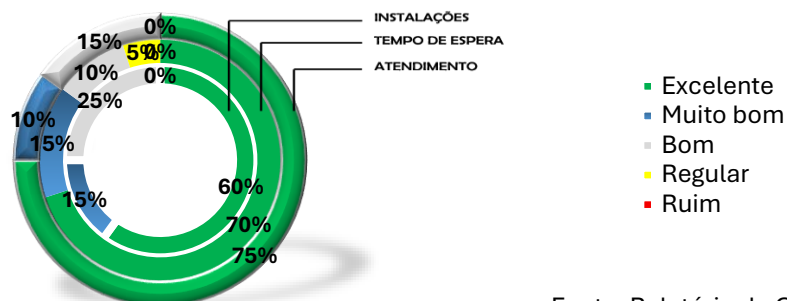
Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria MPRJ

2º Trimestre de 2024

Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

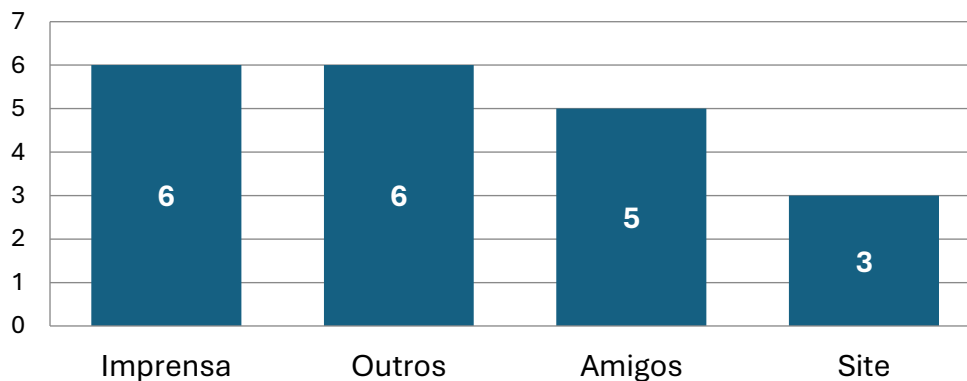
Em um universo de 526 (quinhentos e vinte e seis) atendimentos, 20 (4%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

Como avalia as instalações da Ouvidoria?	Qtd.	Como avalia o tempo de espera?	Qtd.	Como foi seu atendimento?	Qtd.
Excelente	12	Excelente	14	Excelente	15
Muito bom	3	Muito bom	3	Muito bom	2
Bom	5	Bom	2	Bom	3
Regular	0	Regular	1	Regular	0
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
	20		20		20



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

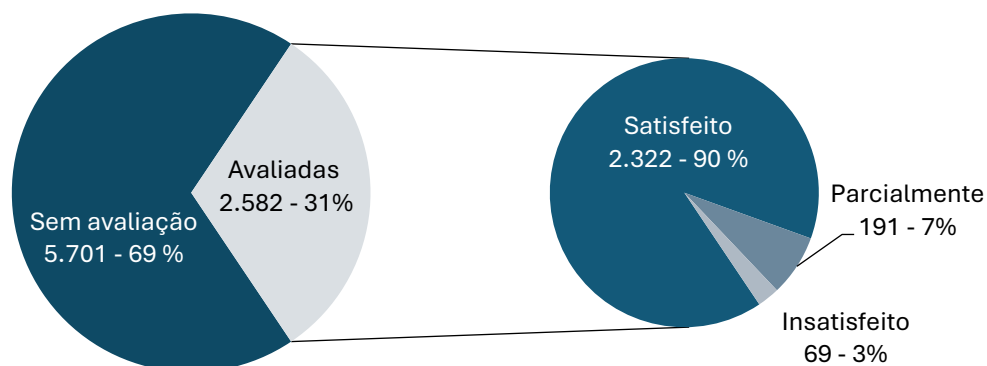
Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

Em um universo de 8.283 (oito mil duzentos e oitenta e três) ligações atendidas, 2.582 (31%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Abril	2.843	965	882	57	26
Maio	2.847	850	769	62	19
Junho	2.593	767	671	72	24
Total	8.283	2.582	2.322	191	69

Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

Em um universo de 9.200 (nove mil e duzentos) comunicações, 886 (10%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

