

# Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria MPRJ

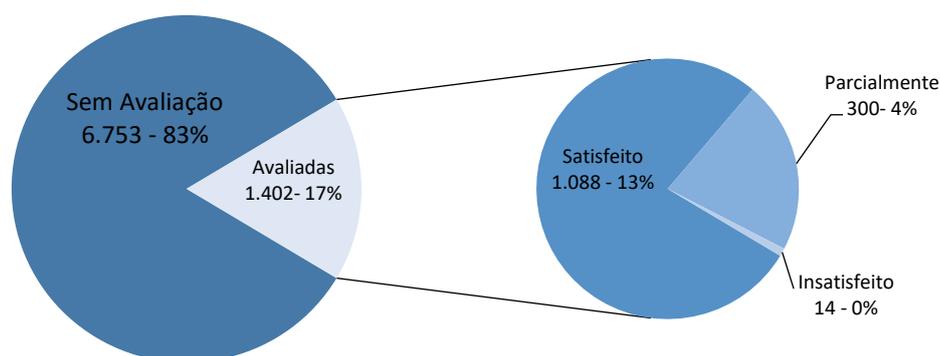
## 3º Trimestre de 2021

### Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

Em função de adoção das medidas protetivas de segurança contra o Covid-19, o funcionamento do atendimento presencial que é realizado em escala reduzida e por hora marcada. Não houve resposta à pesquisa de satisfação do atendimento presencial nesse período.

### Satisfação do usuário com o atendimento telefônico (127):

Em um universo de 8.155 (oito mil cento e cinquenta e cinco) ligações atendidas, 1.402 (17%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



| Mês      | Atendidas | Avaliadas | Satisfeito | Parcialmente | Insatisfeito |
|----------|-----------|-----------|------------|--------------|--------------|
| Julho    | 3.137     | 365       | 294        | 69           | 2            |
| Agosto   | 2.554     | 519       | 407        | 106          | 6            |
| Setembro | 2.464     | 518       | 387        | 125          | 6            |
| Total    | 8.155     | 1.402     | 1.088      | 300          | 14           |

**Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:**

Em um universo de 5.890 (cinco mil oitocentos e noventa) comunicações, 908 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

