

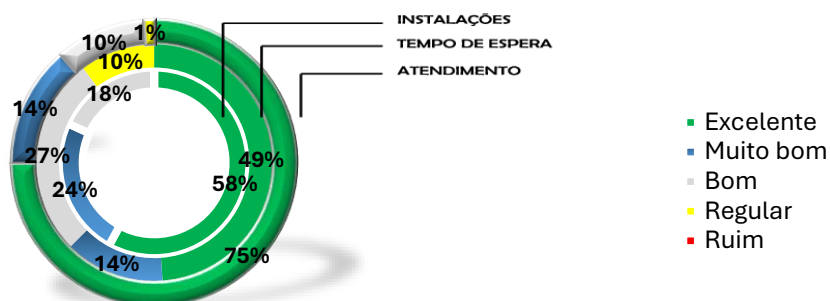
Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria MPRJ

3º Trimestre de 2023

Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

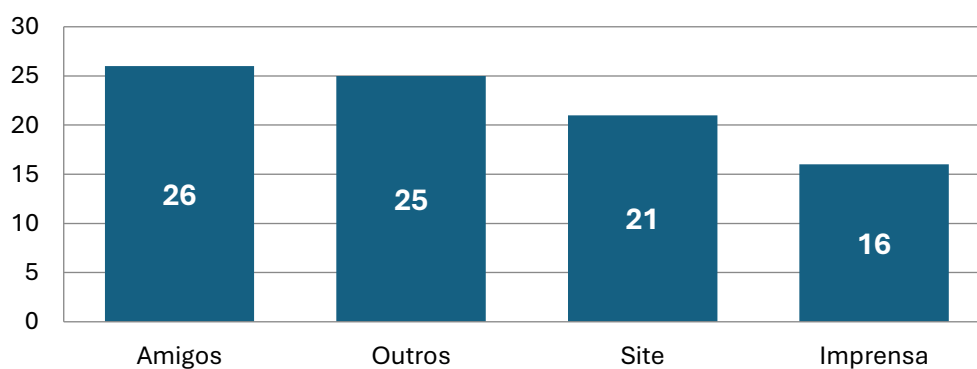
Em um universo de 543 (quinhentos e quarenta e três) atendimentos, 88 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

Como avalia as instalações da Ouvidoria?	Qtd.	Como avalia o tempo de espera?	Qtd.	Como foi seu atendimento?	Qtd.
Excelente	51	Excelente	43	Excelente	66
Muito bom	21	Muito bom	12	Muito bom	12
Bom	16	Bom	24	Bom	9
Regular	0	Regular	9	Regular	1
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
	88		88		88



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

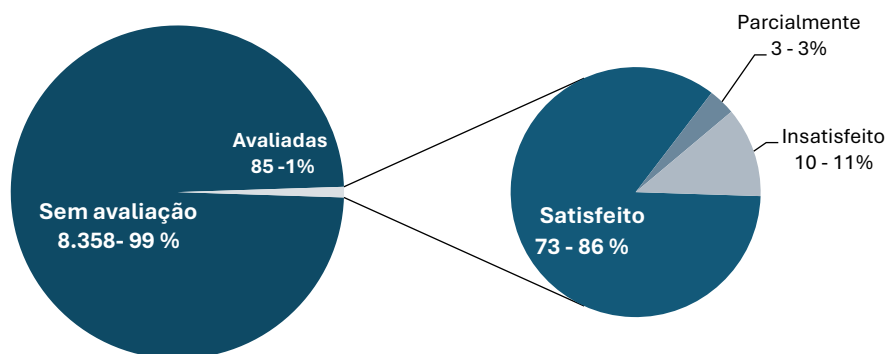
Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

Em um universo de 8.443 (oito mil quatrocentos e quarenta e três) ligações atendidas, 73 (1 %) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Julho	2.874	34	30	02	03
Agosto	2.954	25	22	-	03
Setembro	2.615	26	21	01	04
Total	8.443	85	73	03	10

Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

Em um universo de 20.872 (vinte mil oitocentos e setenta e dois) comunicações, 691 (3%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

