

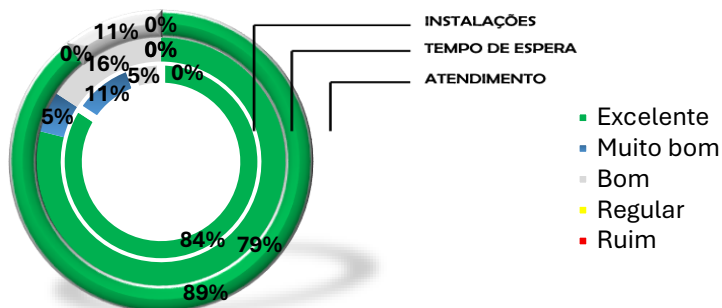
Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria MPRJ

3º Trimestre de 2024

Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

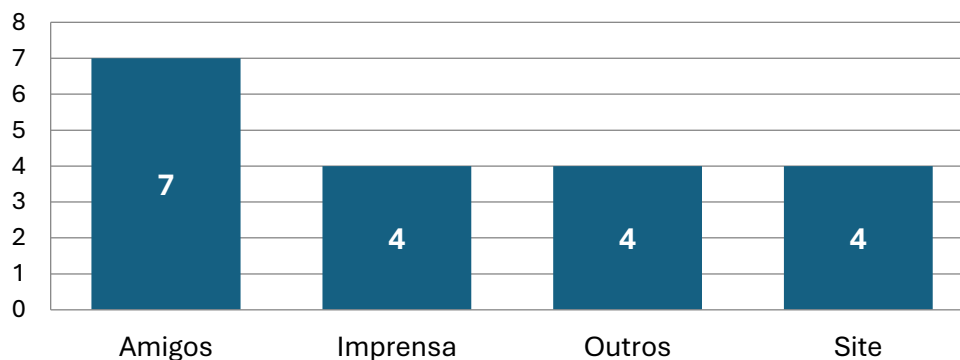
Em um universo de 539 (quinhentos e trinta e nove) atendimentos, 19 (4%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

Como avalia as instalações da Ouvidoria?	Qtd.	Como avalia o tempo de espera?	Qtd.	Como foi seu atendimento?	Qtd.
Excelente	16	Excelente	15	Excelente	17
Muito bom	2	Muito bom	1	Muito bom	0
Bom	1	Bom	3	Bom	2
Regular	0	Regular	0	Regular	0
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
	19		19		19



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

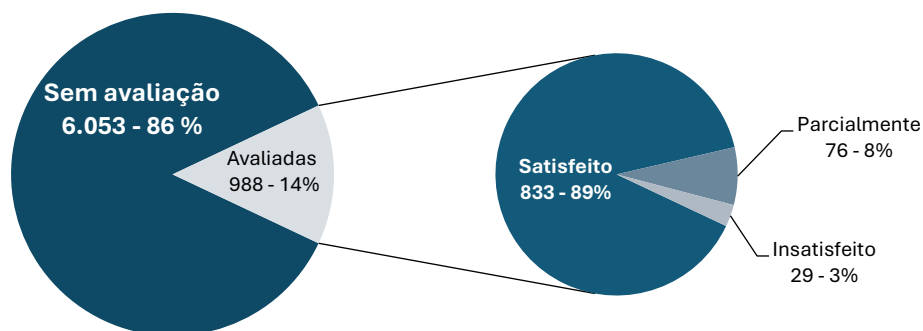
Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

Em um universo de 7.041 (sete mil e quarenta e um) ligações atendidas, 988 (14%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Julho	2.446	894	801	68	25
Agosto	2.025	91	79	08	04
Setembro	2.570	03	03	-	-
Total	7.041	988	883	76	29

Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

Em um universo de 16.837 (dezesesseis mil oitocentos e trinta e sete) comunicações, 950 (6%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

