

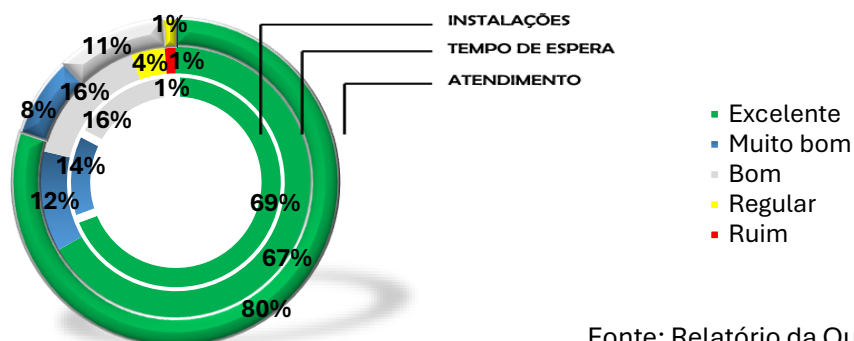
Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria MPRJ

4º Trimestre de 2023

Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

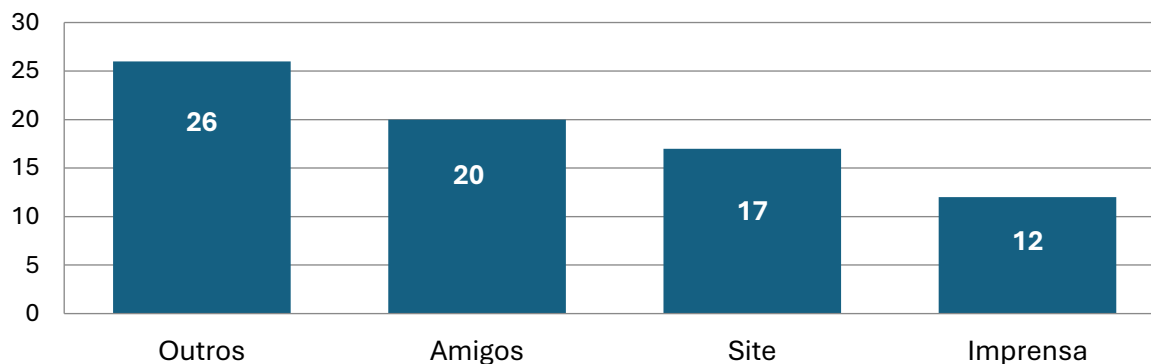
Em um universo de 500 (quinhentos) atendimentos, 75 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

Como avalia as instalações da Ouvidoria?	Qtd.	Como avalia o tempo de espera?	Qtd.	Como foi seu atendimento?	Qtd.
Excelente	52	Excelente	50	Excelente	60
Muito bom	10	Muito bom	9	Muito bom	6
Bom	12	Bom	12	Bom	8
Regular	1	Regular	3	Regular	1
Ruim	0	Ruim	1	Ruim	0
	75		75		75



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

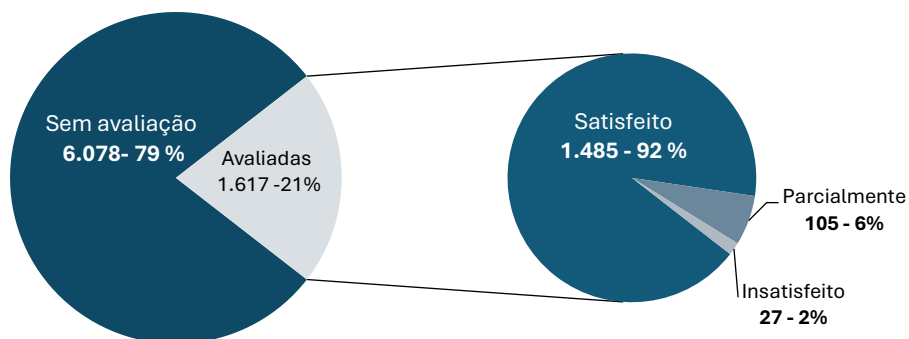
Como tomou conhecimento da Ouvidoria do MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

Satisfação do usuário com o atendimento telefônico:

Em um universo de 7.695 (sete mil seiscentos e noventa e cinco) ligações atendidas, 1.617 (21 %) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Outubro	3.131	654	604	40	10
Novembro	2.427	537	493	35	09
Dezembro	2.137	426	388	30	08
Total	7.695	1.617	1.485	105	27

Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

Em um universo 10.133 (dez mil cento e trinta e três) comunicações, 1.799 (18%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

