

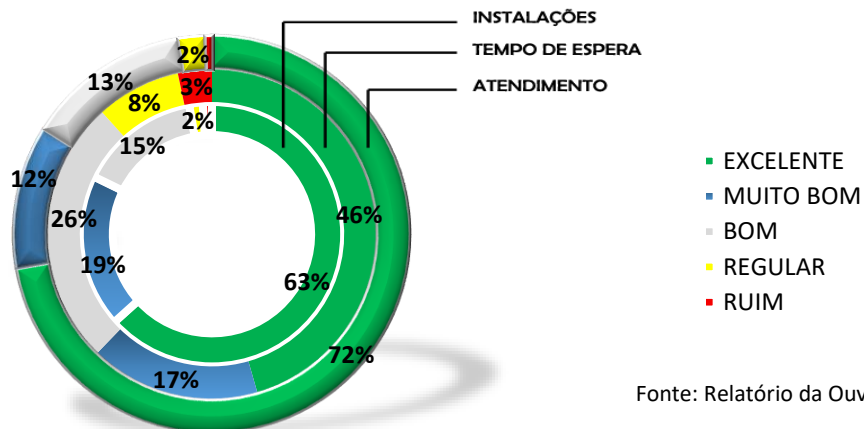
# Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria MPRJ

## 2º Trimestre de 2022

### Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

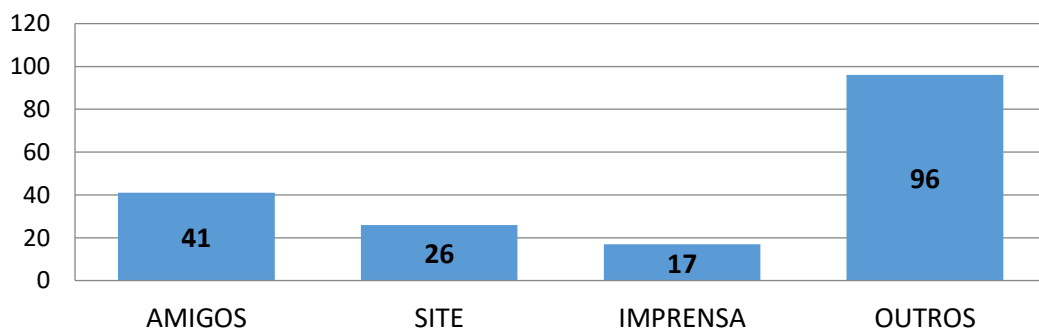
Em um universo de 431 (quatrocentos e trinta e um) atendimentos, 180 (47%) cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

| COMO AVALIA AS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA? | QTDE NO DIA | COMO AVALIA O TEMPO DE ESPERA? | QTDE NO DIA | COMO FOI SEU ATENDIMENTO? | QTDE NO DIA |
|--|-------------|--------------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| EXCELENTE                                | 114         | EXCELENTE                      | 82          | EXCELENTE                 | 130         |
| MUITO BOM                                | 34          | MUITO BOM                      | 30          | MUITO BOM                 | 21          |
| BOM                                      | 27          | BOM                            | 47          | BOM                       | 24          |
| REGULAR                                  | 3           | REGULAR                        | 15          | REGULAR                   | 4           |
| RUIM                                     | 2           | RUIM                           | 6           | RUIM                      | 1           |
|  | <b>180</b>  |                                | <b>180</b>  |                           | <b>180</b>  |



Fonte: Relatório da Ouvidoria

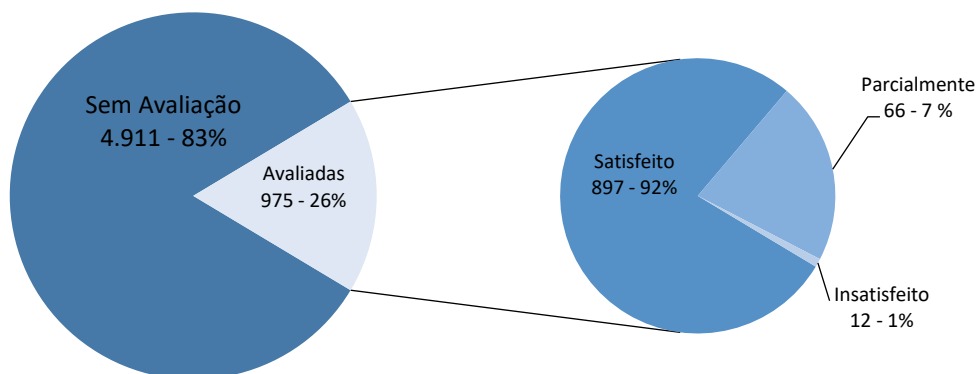
### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria

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

Em um universo de 5.886 (cinco mil oitocentos e oitenta e seis) ligações atendidas, 975 (17%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



| Mês   | Atendidas | Avaliadas | Satisfeito | Parcialmente | Insatisfeito |
|-------|-----------|-----------|------------|--------------|--------------|
| Abril | 1.668     | 308       | 286        | 20           | 2            |
| Mai   | 2.142     | 304       | 284        | 17           | 3            |
| Junho | 2.076     | 363       | 327        | 29           | 7            |
| Total | 5.886     | 975       | 897        | 66           | 12           |

### 📊 Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

Em um universo de 6.109 (seis mil cento e nove) comunicações, 873 (14%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

