

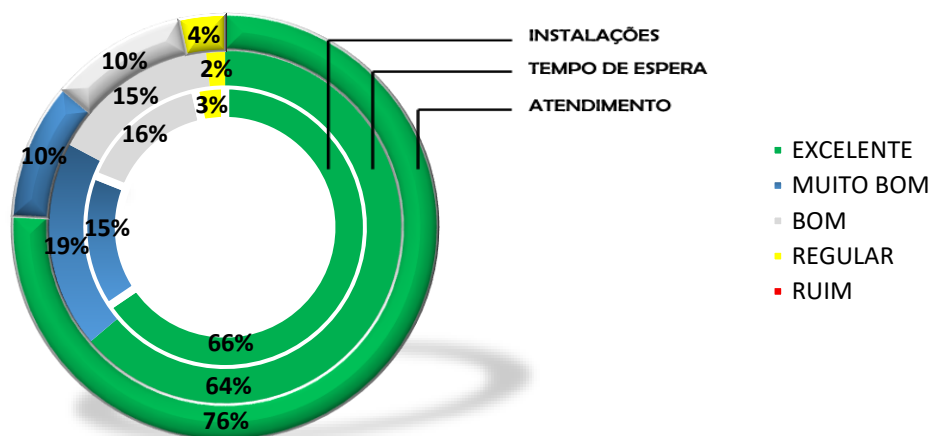
Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria MPRJ

4º Trimestre de 2021

📊 Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

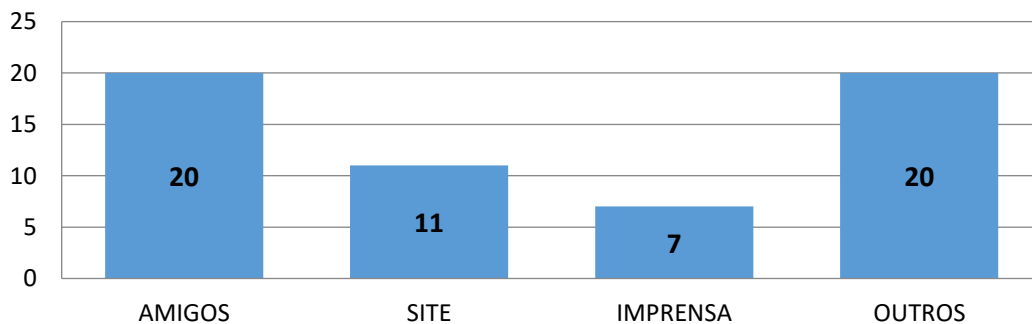
Em um universo de 339 (trezentos e trinta e nove) atendimentos, 58 (17%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

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	38	EXCELENTE	37	EXCELENTE	44
MUITO BOM	9	MUITO BOM	11	MUITO BOM	6
BOM	9	BOM	9	BOM	6
REGULAR	2	REGULAR	1	REGULAR	2
RUIM	0	RUIM	0	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

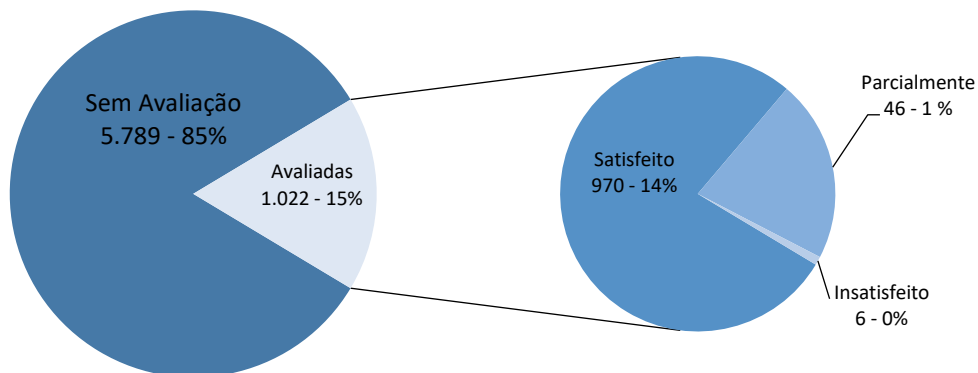
COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

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

Em um universo de 6.811 (seis mil oitocentos e onze) ligações atendidas, 1.022 (15%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Outubro	2.565	446	421	21	4
Novembro	2.506	294	284	09	01
Dezembro	1.704	282	265	16	01
Total	6.811	1.022	970	46	06

🚦 Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

Em um universo de 5.379 (cinco mil trezentos e setenta e nove) comunicações, 846 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

