

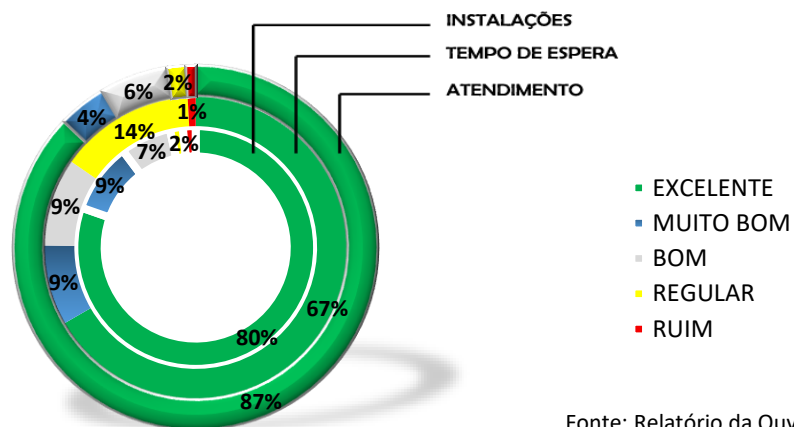
Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria MPRJ

4º Trimestre de 2022

🚦 Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

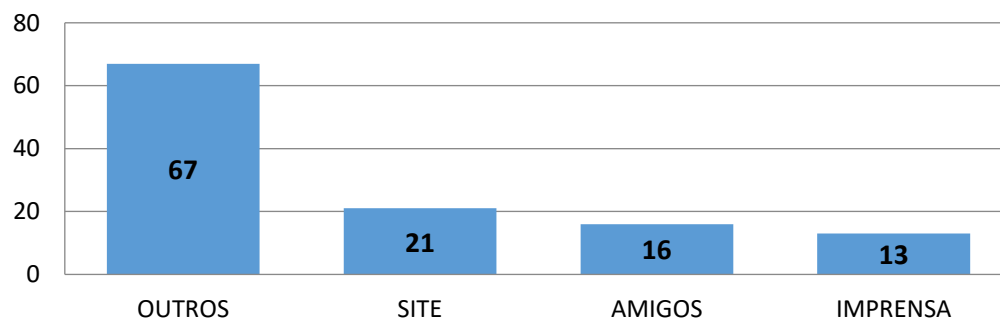
Em um universo de 416 (quatrocentos e dezesseis) atendimentos, 117 (28%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

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	94	EXCELENTE	78	EXCELENTE	102
MUITO BOM	11	MUITO BOM	10	MUITO BOM	5
BOM	8	BOM	11	BOM	7
REGULAR	2	REGULAR	17	REGULAR	2
RUIM	2	RUIM	1	RUIM	1
	117		117		117



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

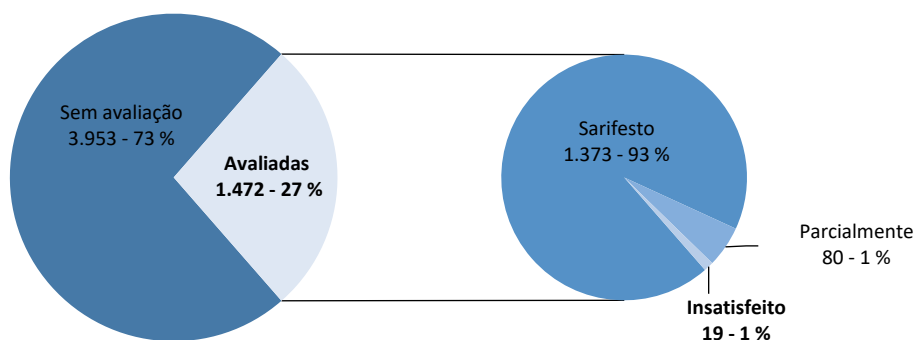
COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

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

Em um universo de 5.425 (cinco mil quatrocentos e vinte e cinco) ligações atendidas, 1.472 (27%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Outubro	2.283	602	572	24	6
Novembro	1.706	495	450	37	8
Dezembro	1.436	375	351	19	5
Total	5.425	1.472	1.373	80	19

📊 Satisfação do usuário com o formulário eletrônico:

Em um universo de 8.405 (oito mil quatrocentos e cinco) comunicações, 1.112 (13%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

