

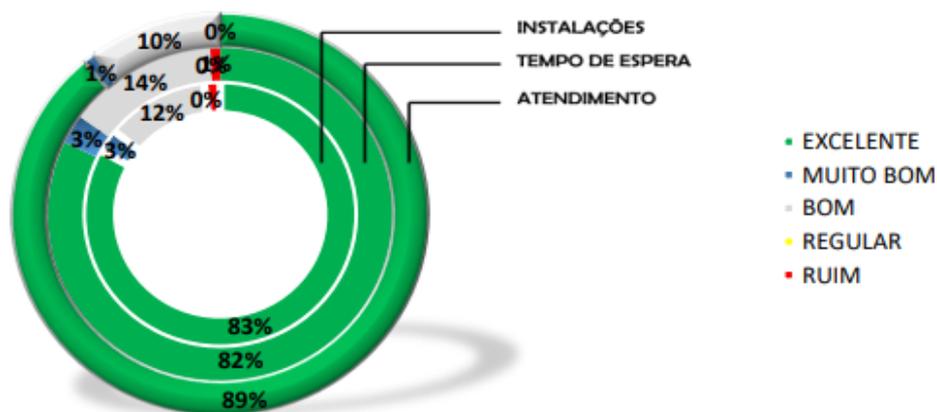
# Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria MPRJ

## 1º Trimestre de 2021

### 🚦 Satisfação do usuário com o atendimento presencial:

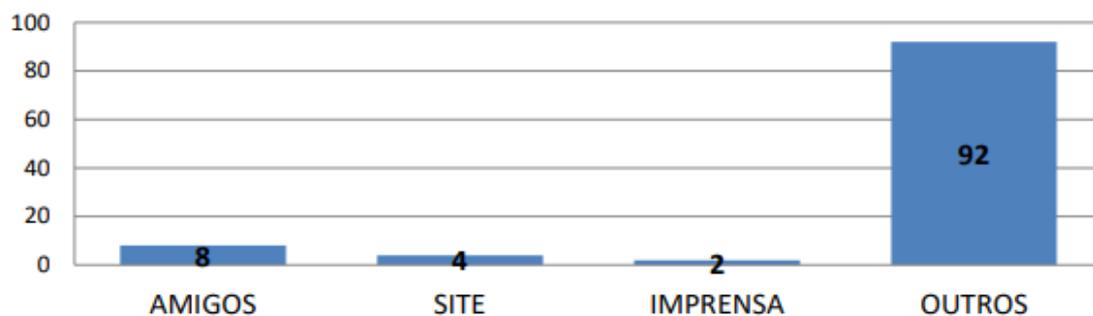
Em um universo de 328 (trezentos e vinte e oito) atendimentos, 106 (32%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.

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	88	EXCELENTE	87	EXCELENTE	94
MUITO BOM	3	MUITO BOM	3	MUITO BOM	1
BOM	13	BOM	15	BOM	11
REGULAR	0	REGULAR	0	REGULAR	0
RUIM	2	RUIM	1	RUIM	0



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

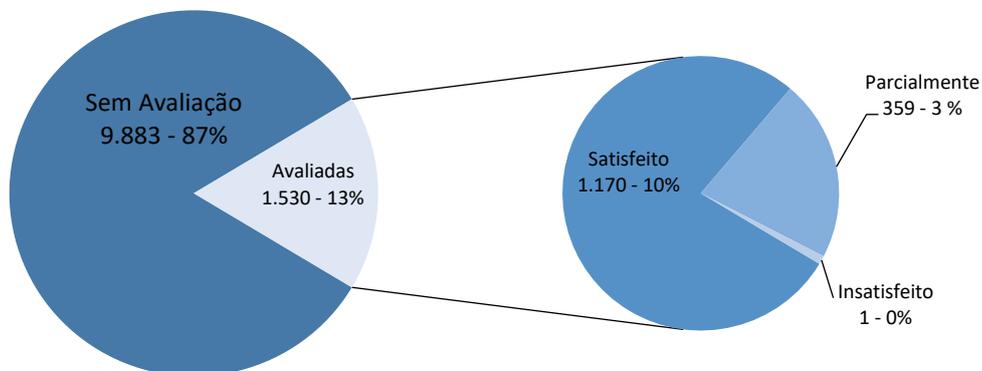
### COMO TOMOU CONHECIMENTO DA OUVIDORIA DO MPRJ?



Fonte: Relatório da Ouvidoria.

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

Em um universo de 11.413 (onze mil quatrocentos e treze) ligações atendidas, 1.530 (13%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação com o atendimento presencial.



Mês	Atendidas	Avaliadas	Satisfeito	Parcialmente	Insatisfeito
Janeiro	3.535	583	423	160	-
Fevereiro	3.682	441	336	105	-
Março	4.196	506	411	94	01
Total	11.413	1.530	1.170	359	01

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

Em um universo de 7.714 (sete mil setecentos e quatroze) comunicações, 1.214 (16%) dos cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do formulário da internet.

