

Relatório de Pesquisa de Satisfação: Sua opinião é importante!

A pesquisa foi realizada no período de 2023 a 2025.1, esta pesquisa foi disponibilizada para os assistidos através de um formulário do Google após o atendimento finalizado e armazenado pela equipe em uma planilha de excel.

As perguntas presente no formulário são:

1º Informações pessoais:

Nome, gênero, demanda do atendimento e cidade.

2º informações do atendimento:

-Quanto tempo demorou para ser atendido?

-A demanda foi resolvida?

-Deseja deixar um feedback, elogio, reclamação ou denúncia?

A seguir estão dispostos os dados coletados na pesquisa de satisfação:

Tabela 1: Quantitativo de respostas recebidas por satisfação.

SATISFAÇÃO	TOTAL DE RESPOSTAS
Elogio	238
Denúncia	29
Reclamação	53
Feedback/Opinião	64
Total de respostas recebidas:	384



GRÁFICO DA PESQUISA

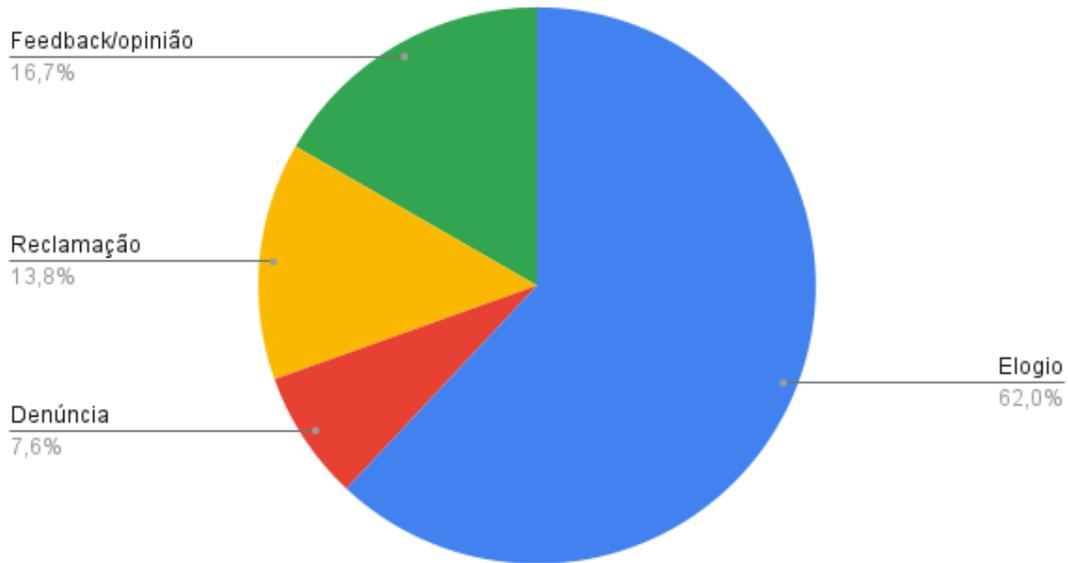


Gráfico referente a tabela 1

Tabela 2: Tempo de espera de atendimento.

TEMPO DE ESPERA	TOTAL DE RESPOSTAS
Poucos minutos	272
Mais de 30 minutos	48
Mais de uma hora	18
Duas horas ou mais	46
TOTAL DE RESPOSTAS	384



Contagem de Quanto tempo demorou para você ser atendido (a)?

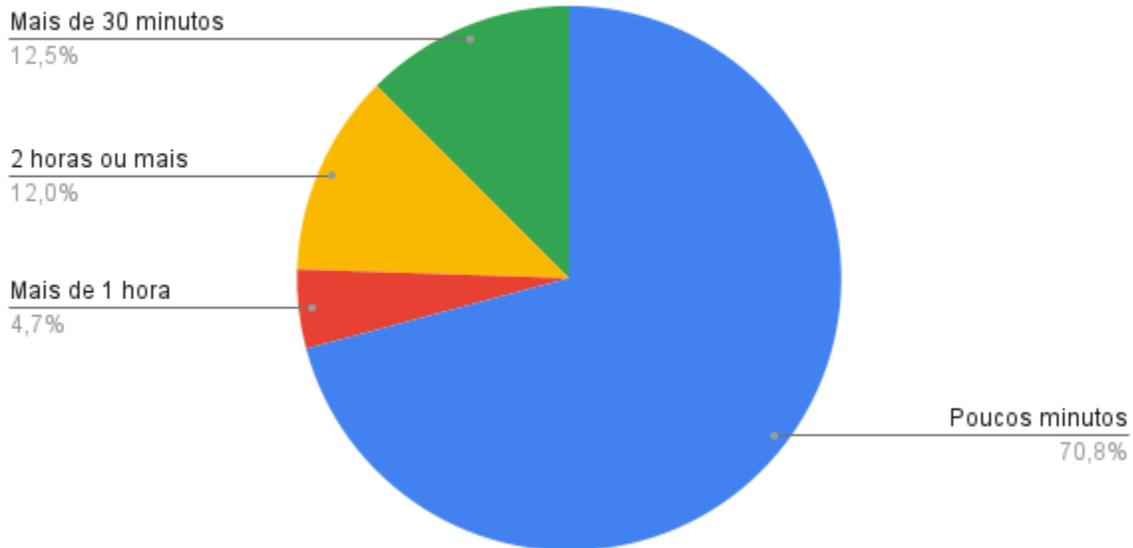


Gráfico referente a tabela 2

Tabela 3: A demanda foi resolvida

DEMANDA RESOLVIDA	TOTAL DE RESPOSTAS
Sim	183
Não	80
Parcialmente	105
Outras respostas	16
	384



Contagem de Sua demanda foi resolvida?

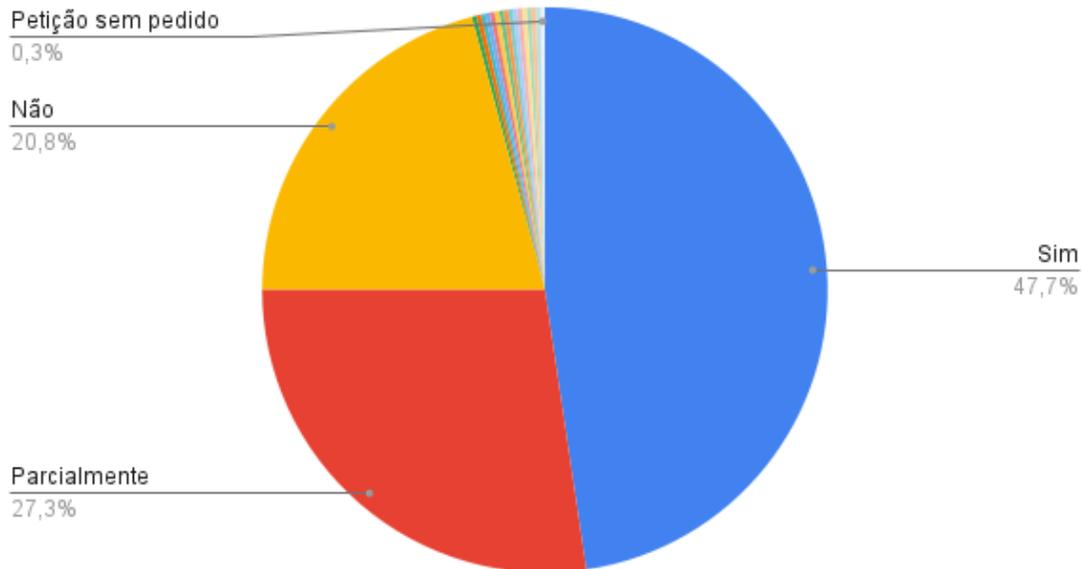


Gráfico referente a tabela 3

A seguir dados referente a respostas mais frequentes de Feedback e Elogio

1º Respostas mais frequentes de feedback:

- Fui bem atendida;
- Retorno rápido;
- Que o atendimento por chamada de operadora funcione. O atendimento por whatsapp foi rápido e resolveu rapidamente.

2º Respostas mais frequentes de elogio:

- Ótimo atendimento;
- Excelente atendimento;
- Bom atendimento;



Desse modo, diante o exposto o relatório apresenta de forma geral a satisfação de atendimento dos assistidos, tendo resultados positivos durante o período de 2023 a 2025.1 acerca dos atendimentos. Sendo assim, a avaliação da população é muito importante, para alcançar um atendimento cada vez melhor através dos elogios, sugestões e feedbacks recebidos pela Ouvidoria-Geral sobre a qualidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública.