

**OUVIDORIA  
MPPE**

**Pesquisa de satisfação ao cidadão (chatbot)  
(janeiro a dezembro de 2022)**

**7.417 manifestações registradas por meio do chatbot  
1.823 pesquisas de satisfação respondidas**



## **Pesquisa de satisfação ao cidadão da Ouvidoria do MPPE (2022)**

Pesquisa de satisfação realizada com os cidadãos, de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, ao final do registro de suas manifestações (denúncias, elogios, críticas, reclamações e sugestões) nos canais da Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco que fazem uso de chatbot (assistente virtual).

Nessa pesquisa, ao final do registro da manifestação, o cidadão marca de 1 a 5 estrelas, segundo o quanto se sente satisfeito com o atendimento realizado, numa escala de ruim a ótimo (1 a 5).

Destacamos que nem todos os canais de registro de manifestações da Ouvidoria fazem uso do chatbot, assim, essa pesquisa abarca apenas os canais abaixo:

Site do MPPE [www.mppe.mp.br](http://www.mppe.mp.br) (com assistente virtual)

Whatsapp: (81) 99679 0221

Facebook (somente pelo messenger) @mppeouvidoria

OBS: Também são registradas manifestações na Ouvidoria do MPPE por meio de formulário disponível no site, as quais não estão computadas nessa pesquisa. Por meio deste formulário, que também pode ser utilizado diretamente pelo usuário, são registradas as manifestações oriundas do Disque MP 127, atendimento presencial e manifestações protocoladas. Assim, ao total, foram registradas na Ouvidoria, em 2022, 20.052 manifestações.