



**DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DE PERNAMBUCO**

Pesquisa de satisfação chatbot atendimento Anual (Janeiro a Dezembro 2024)



Nessa pesquisa, o cidadão marca entre as opções péssimo, ruim, regular, bom e excelente. E nas interações com o chatbot da Defensoria, 61,4% (7324) dos usuários responderam à pesquisa de satisfação em tela. Destacamos que nem todos os núcleos do estado fazem uso do chatbot, assim, essa pesquisa abarca apenas a capital e região metropolitana por meio do seguinte canal de comunicação:

Site da DPPE (com assistente virtual)