

Pesquisa de Satisfação

De 1º de janeiro a 30 de junho de 2017

| | |
|------------------------|---|
| Órgão / Unidade | Fundação Procon-SP (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor) |
| Secretaria | Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo |

| | | |
|----------------------------------|------|-------------|
| Manifestações respondidas | 2962 | |
| Avaliações realizadas | 79 | 2,7% |

1. Dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria

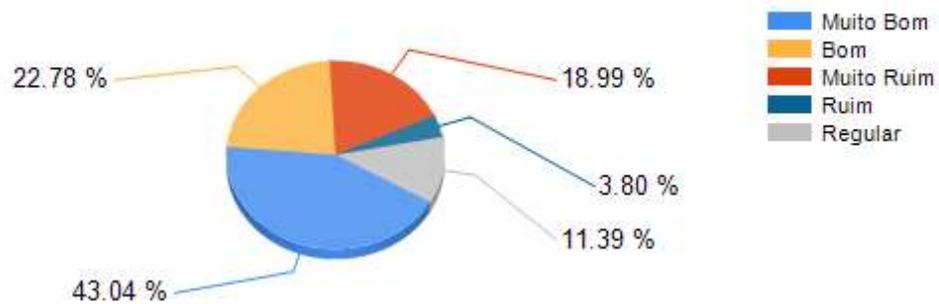
| Resposta | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sim | 12 |
| Não | 67 |
| Total | 79 |



2. Consideração sobre o atendimento

| Resposta | Quantidade |
|--------------|------------|
| Muito bom | 34 |
| Bom | 18 |
| Regular | 9 |
| Ruim | 3 |
| Muito ruim | 15 |
| Total | 79 |

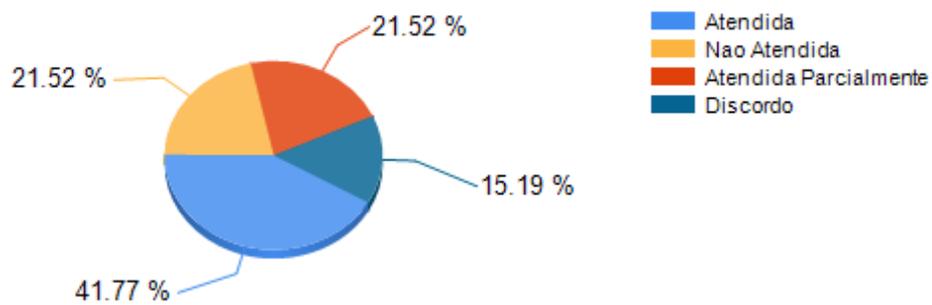
Atendimento



3. Conclusão do atendimento

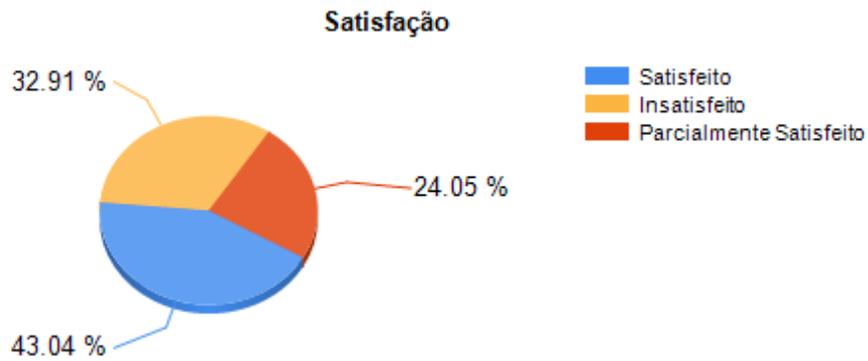
| Resposta | Quantidade |
|---------------------------------|------------|
| Atendida | 33 |
| Atendimento parcialmente | 17 |
| Não atendida | 17 |
| Discorda da solução apresentada | 12 |
| Total | 79 |

Conclusão



4. Satisfação do cidadão

| Resposta | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| Satisfeito | 34 |
| Parcialmente satisfeito | 19 |
| Insatisfeito | 26 |
| Total | 79 |



5. Tempo de resposta

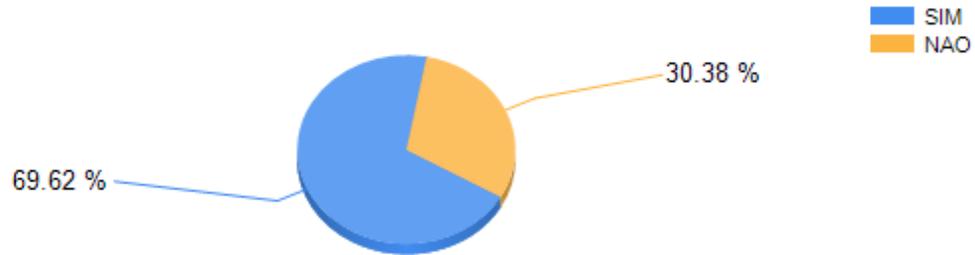
| Resposta | Quantidade |
|-------------------------------|------------|
| De 1 a 10 dias | 37 |
| De 11 a 20 dias | 16 |
| De 21 a 30 dias | 4 |
| Mais de 31 dias | 2 |
| Resposta imediata – mesmo dia | 20 |
| Total | 79 |



6. Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

| Resposta | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sim | 55 |
| Não | 24 |
| Total | 79 |

Importância



7. Utilizaria novamente a Ouvidoria?

| Resposta | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sim | 59 |
| Não | 20 |
| Total | 79 |

Utilização

