

Pesquisa de Satisfação

De 1º de janeiro a 30 de junho de 2018

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	2147	
Avaliações realizadas	55	2,6%

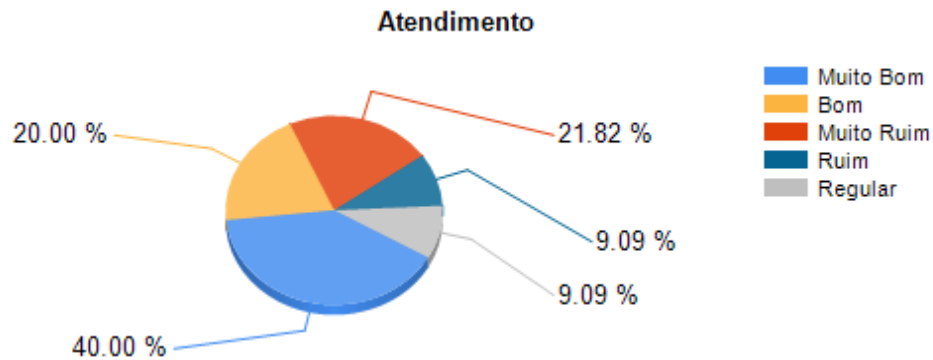
1. Dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria

Resposta	Quantidade
Sim	8
Não	47
Total	55



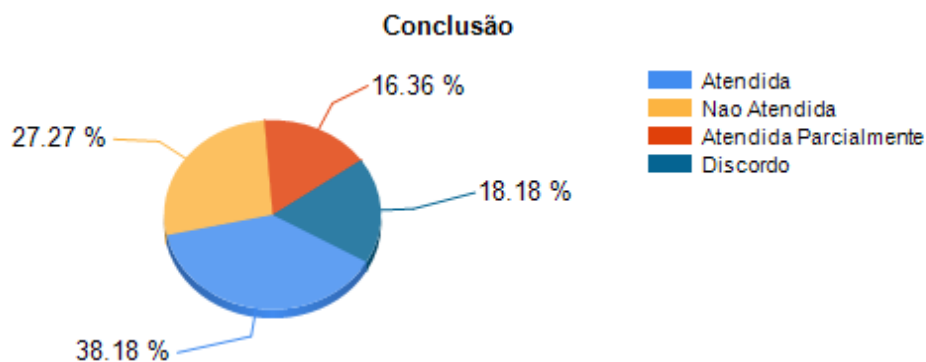
2. Consideração sobre o atendimento

Resposta	Quantidade
Muito bom	22
Bom	11
Regular	5
Ruim	5
Muito ruim	12
Total	55



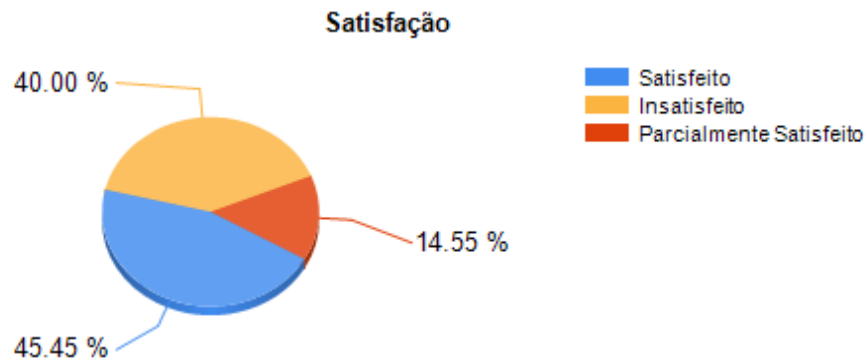
3. Conclusão do atendimento

Resposta	Quantidade
Atendida	21
Atendimento parcialmente	9
Não atendida	15
Discorda da solução apresentada	10
Total	55



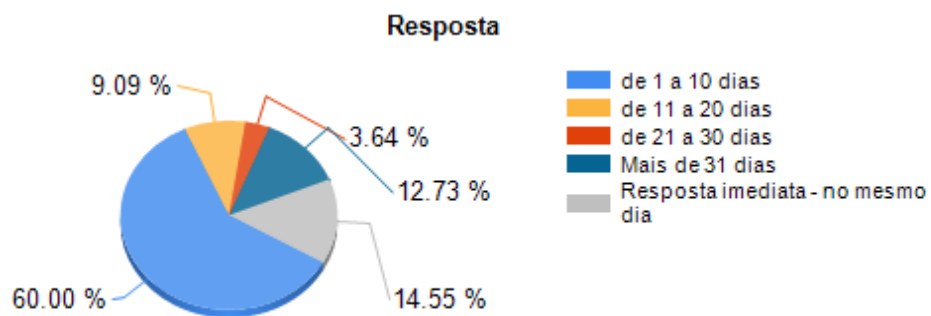
4. Satisfação do cidadão

Resposta	Quantidade
Satisfeito	25
Parcialmente satisfeito	8
Insatisfeito	22
Total	55



5. Tempo de resposta

Resposta	Quantidade
De 1 a 10 dias	33
De 11 a 20 dias	5
De 21 a 30 dias	2
Mais de 31 dias	7
Resposta imediata – mesmo dia	8
Total	55



6. Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Resposta	Quantidade
Sim	34
Não	21
Total	55

Importância



7. Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Resposta	Quantidade
Sim	37
Não	18
Total	55

Utilização

