

Pesquisa de Satisfação

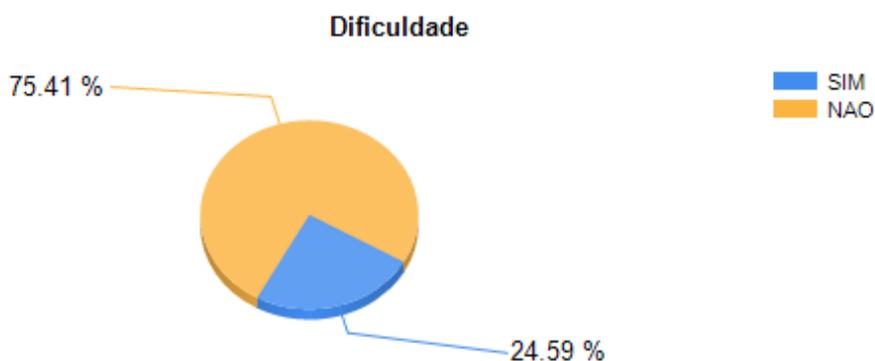
De 1º de janeiro a 30 de junho de 2019

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	2982	
Avaliações realizadas	126	4,1%

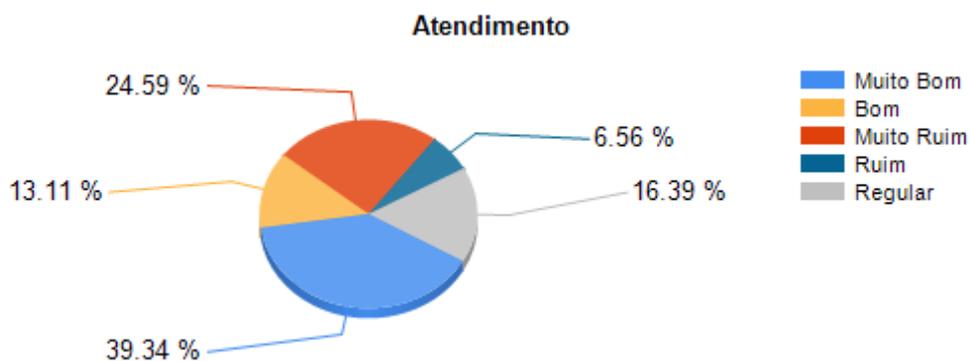
1. Dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria

Resposta	Quantidade
Sim	30
Não	92
Total	122



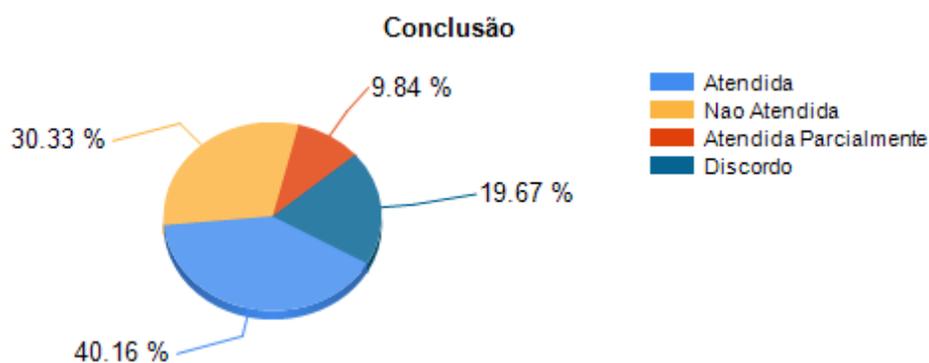
2. Consideração sobre o atendimento

Resposta	Quantidade
Muito bom	48
Bom	16
Regular	20
Ruim	8
Muito ruim	30
Total	122



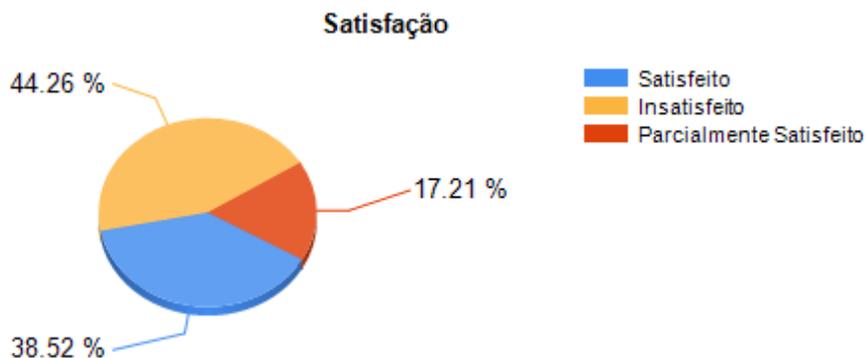
3. Conclusão do atendimento

Resposta	Quantidade
Atendida	49
Atendimento parcialmente	12
Não atendida	37
Discorda da solução apresentada	24
Total	122



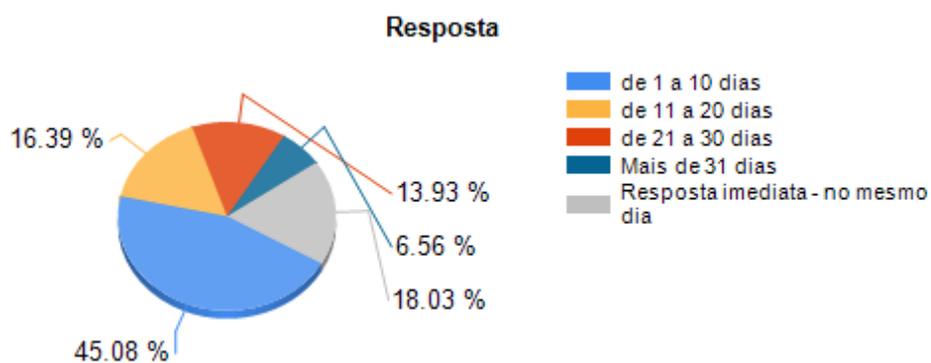
4. Satisfação do cidadão

Resposta	Quantidade
Satisfeito	47
Parcialmente satisfeito	21
Insatisfeito	54
Total	122



5. Tempo de resposta

Resposta	Quantidade
De 1 a 10 dias	55
De 11 a 20 dias	20
De 21 a 30 dias	17
Mais de 31 dias	8
Resposta imediata – mesmo dia	22
Total	122



6. Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Resposta	Quantidade
Sim	67
Não	55
Total	122



7. Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Resposta	Quantidade
Sim	85
Não	37
Total	122

