

## Pesquisa de Satisfação

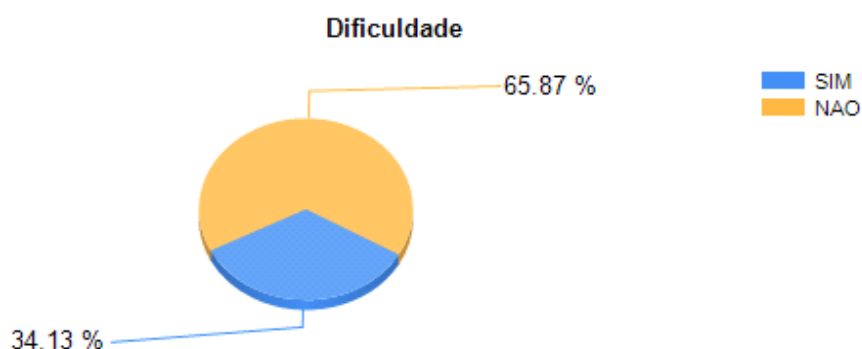
De 1º de janeiro a 30 de junho de 2020

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

<b>Manifestações respondidas</b>	4138	
<b>Avaliações realizadas</b>	126	<b>3,0%</b>

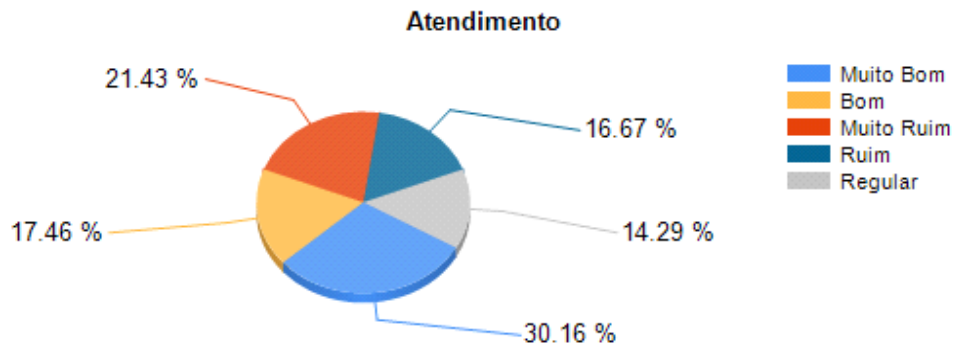
### 1. Dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria

Resposta	Quantidade
Sim	23
Não	81
<b>Total</b>	<b>126</b>



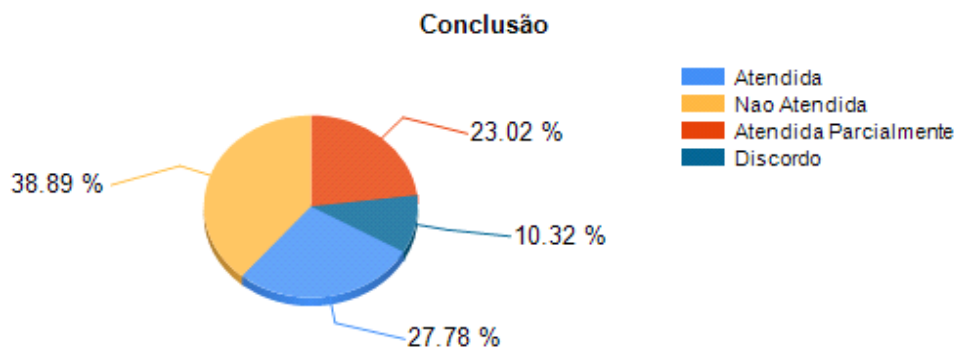
### 2. Consideração sobre o atendimento

Resposta	Quantidade
Muito bom	38
Bom	22
Regular	18
Ruim	21
Muito ruim	27
<b>Total</b>	<b>126</b>



### 3. Conclusão do atendimento

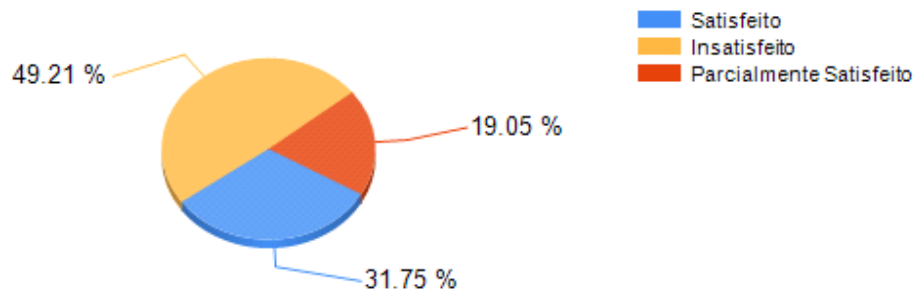
Resposta	Quantidade
Atendida	35
Atendimento parcialmente	29
Não atendida	49
Discorda da solução apresentada	13
<b>Total</b>	<b>126</b>



### 4. Satisfação do cidadão

Resposta	Quantidade
Satisfeito	40
Parcialmente satisfeito	24
Insatisfeito	62
<b>Total</b>	<b>126</b>

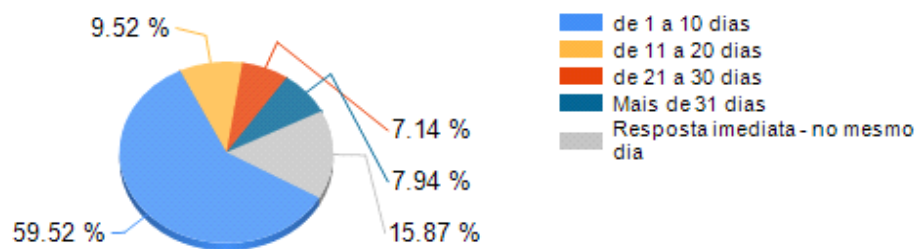
### Satisfação



### 5. Tempo de resposta

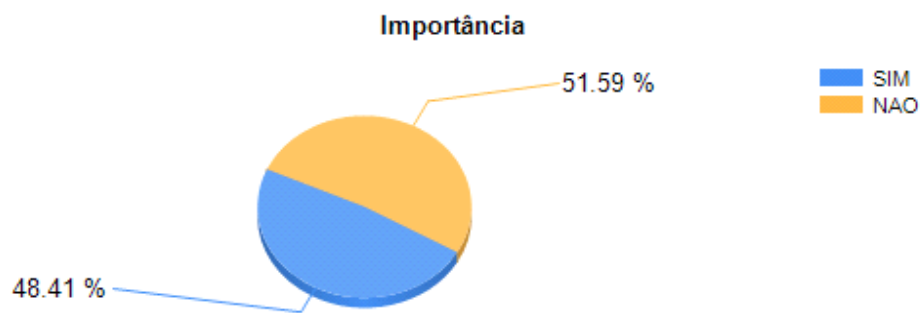
Resposta	Quantidade
De 1 a 10 dias	75
De 11 a 20 dias	12
De 21 a 30 dias	9
Mais de 31 dias	10
Resposta imediata – mesmo dia	20
<b>Total</b>	<b>126</b>

### Resposta



### 6. Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Resposta	Quantidade
Sim	61
Não	65
<b>Total</b>	<b>126</b>



**7. Utilizaria novamente a Ouvidoria?**

Resposta	Quantidade
Sim	84
Não	42
<b>Total</b>	<b>126</b>

