

## Pesquisa de Satisfação

De 1º de julho a 31 de dezembro de 2016

|                        |   |
|------------------------|---|
| <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> | 2433 |             |
| <b>Avaliações realizadas</b>     | 32   | <b>1,3%</b> |

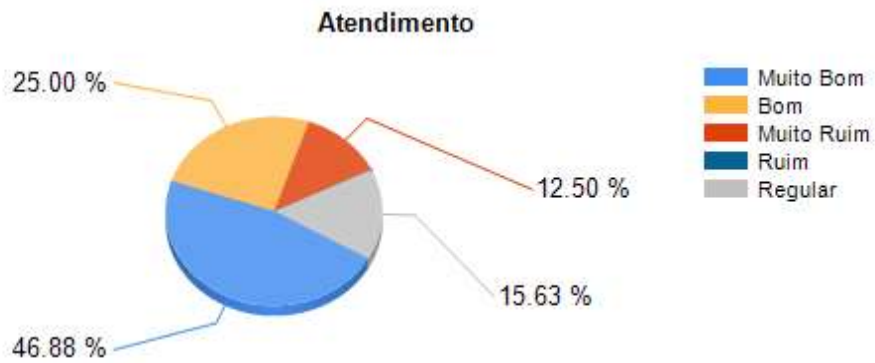
### 1. Dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria

| Resposta     | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sim          | 4          |
| Não          | 28         |
| <b>Total</b> | <b>32</b>  |



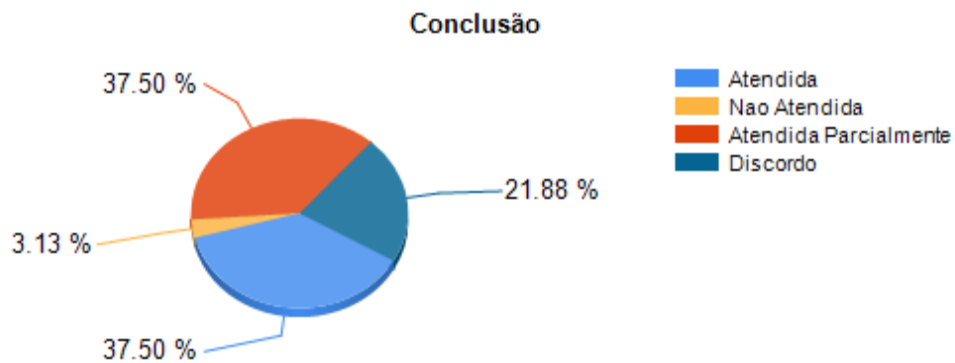
### 2. Consideração sobre o atendimento

| Resposta     | Quantidade |
|--------------|------------|
| Muito bom    | 15         |
| Bom          | 8          |
| Regular      | 5          |
| Ruim         | 0          |
| Muito ruim   | 4          |
| <b>Total</b> | <b>32</b>  |



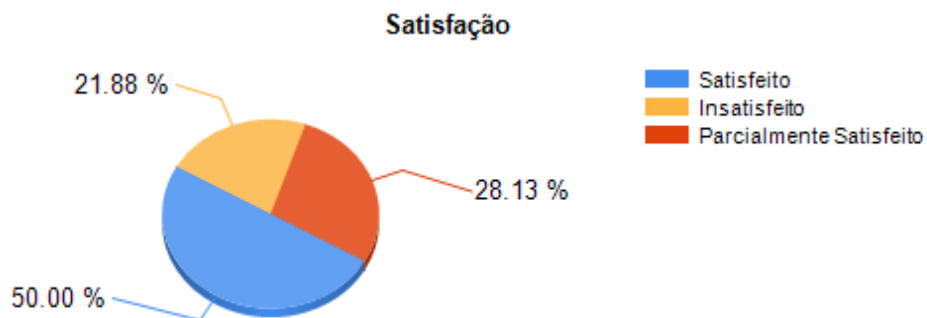
### 3. Conclusão do atendimento

| Resposta                        | Quantidade |
|---------------------------------|------------|
| Atendida                        | 12         |
| Atendimento parcialmente        | 12         |
| Não atendida                    | 1          |
| Discorda da solução apresentada | 7          |
| <b>Total</b>                    | <b>32</b>  |



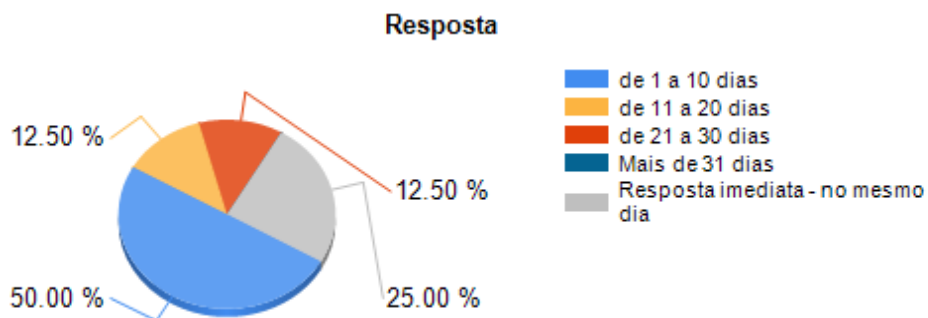
### 4. Satisfação do cidadão

| Resposta                | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| Satisfeito              | 16         |
| Parcialmente satisfeito | 9          |
| Insatisfeito            | 7          |
| <b>Total</b>            | <b>32</b>  |



## 5. Tempo de resposta

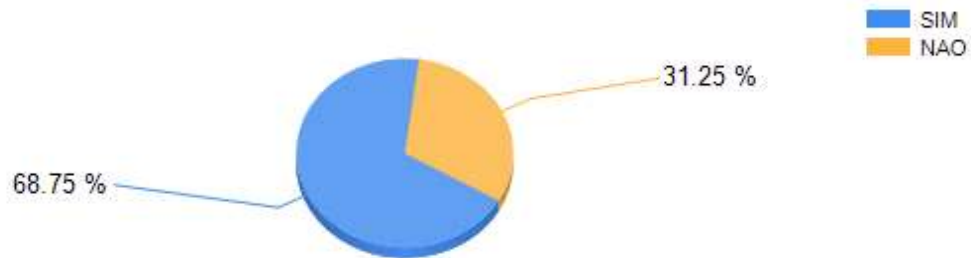
| Resposta                      | Quantidade |
|-------------------------------|------------|
| De 1 a 10 dias                | 16         |
| De 11 a 20 dias               | 4          |
| De 21 a 30 dias               | 4          |
| Mais de 31 dias               | 0          |
| Resposta imediata – mesmo dia | 8          |
| <b>Total</b>                  | <b>32</b>  |



## 6. Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

| Resposta     | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sim          | 22         |
| Não          | 10         |
| <b>Total</b> | <b>32</b>  |

**Importância**



**7. Utilizaria novamente a Ouvidoria?**

| Resposta     | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sim          | 27         |
| Não          | 5          |
| <b>Total</b> | <b>32</b>  |

**Utilização**

