

Pesquisa de Satisfação

De 1º de julho a 31 de dezembro 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	2196	
Avaliações realizadas	69	3,1%

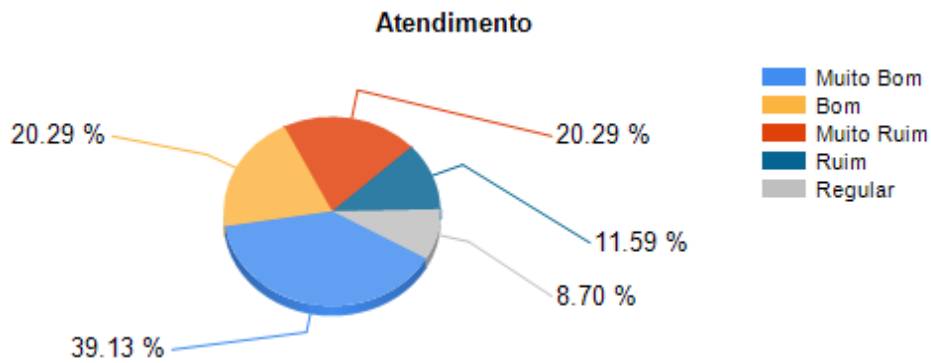
1. Dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria

Resposta	Quantidade
Sim	11
Não	58
Total	69



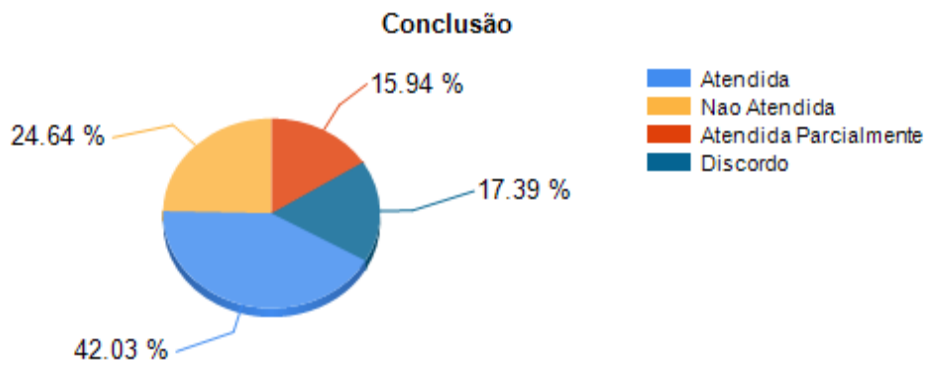
2. Consideração sobre o atendimento

Resposta	Quantidade
Muito bom	27
Bom	14
Regular	6
Ruim	8
Muito ruim	14
Total	69



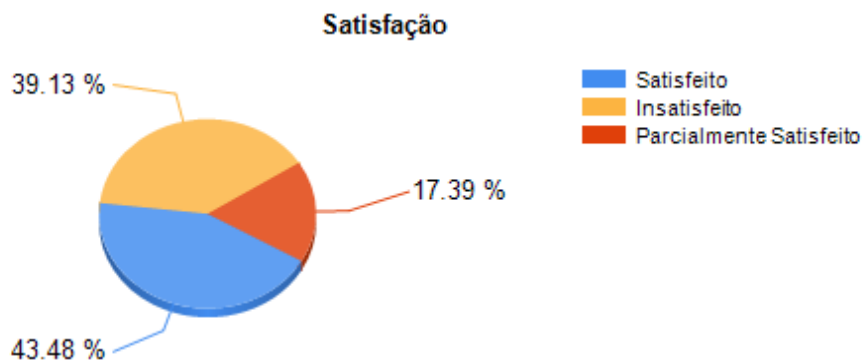
3. Conclusão do atendimento

Resposta	Quantidade
Atendida	29
Atendimento parcialmente	11
Não atendida	17
Discorda da solução apresentada	12
Total	69



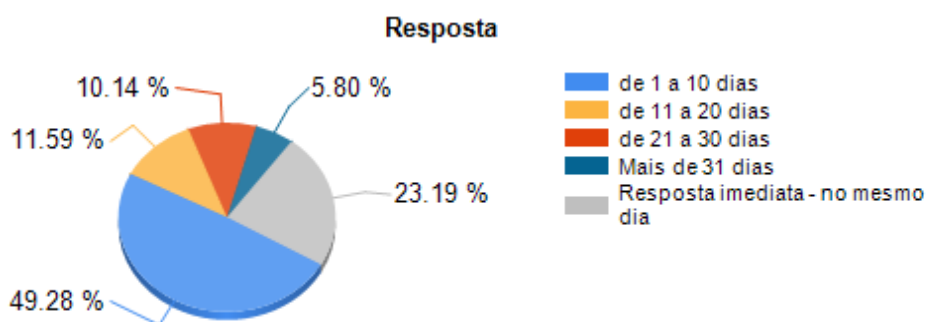
4. Satisfação do cidadão

Resposta	Quantidade
Satisfeito	30
Parcialmente satisfeito	12
Insatisfeito	27
Total	69



5. Tempo de resposta

Resposta	Quantidade
De 1 a 10 dias	34
De 11 a 20 dias	8
De 21 a 30 dias	7
Mais de 31 dias	4
Resposta imediata – mesmo dia	16
Total	69



6. Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Resposta	Quantidade
Sim	42
Não	27
Total	69

Importância



7. Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Resposta	Quantidade
Sim	53
Não	16
Total	69

Utilização

