

Pesquisa de Satisfação

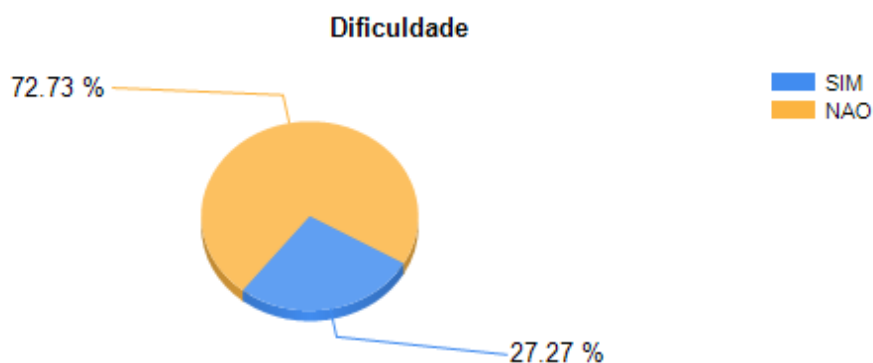
De 1º de julho a 31 de dezembro de 2018

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	2003	
Avaliações realizadas	44	2,2%

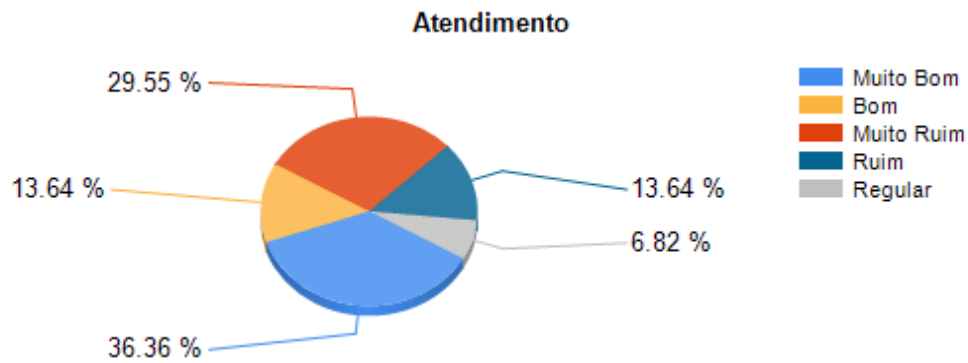
1. Dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria

Resposta	Quantidade
Sim	12
Não	32
Total	44



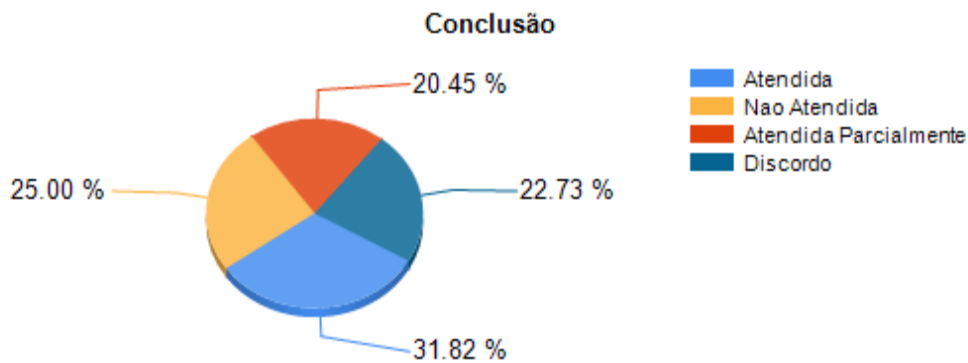
2. Consideração sobre o atendimento

Resposta	Quantidade
Muito bom	16
Bom	6
Regular	3
Ruim	6
Muito ruim	13
Total	44



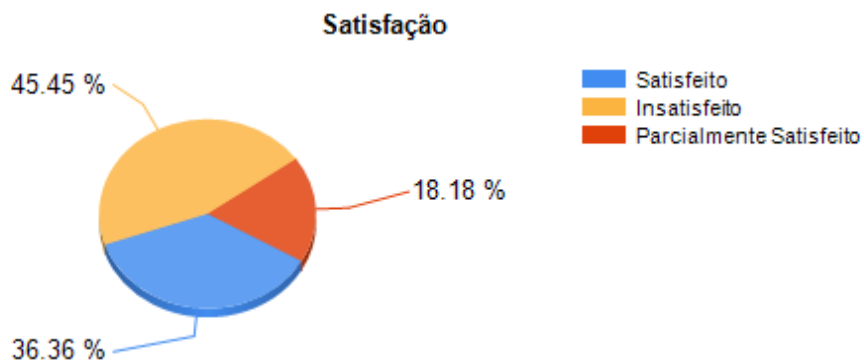
3. Conclusão do atendimento

Resposta	Quantidade
Atendida	14
Atendimento parcialmente	9
Não atendida	11
Discorda da solução apresentada	10
Total	44



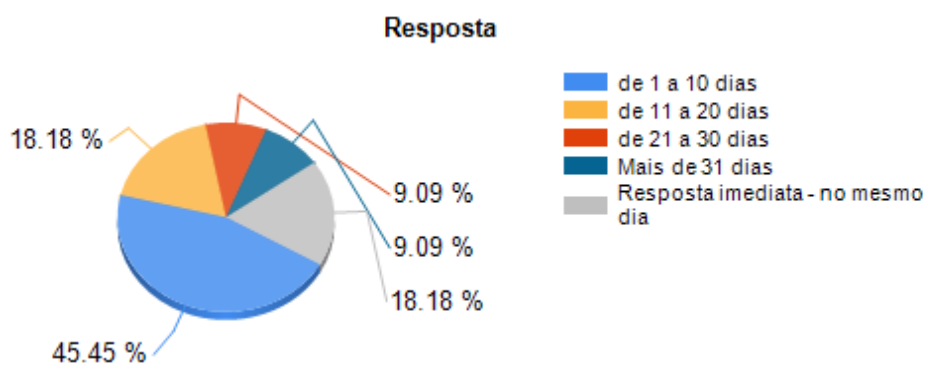
4. Satisfação do cidadão

Resposta	Quantidade
Satisfeito	16
Parcialmente satisfeito	8
Insatisfeito	20
Total	44



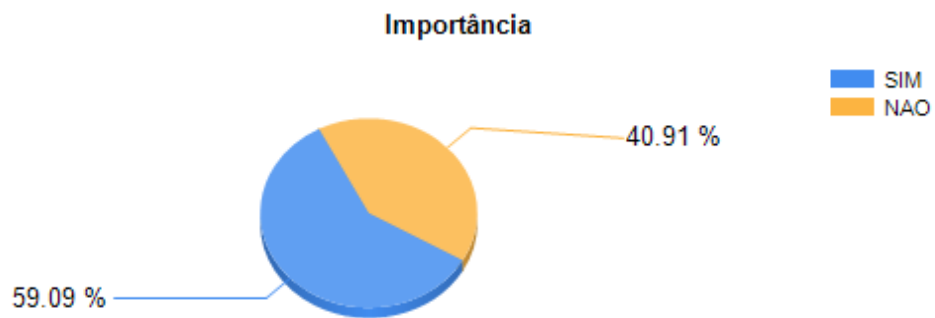
5. Tempo de resposta

Resposta	Quantidade
De 1 a 10 dias	20
De 11 a 20 dias	8
De 21 a 30 dias	4
Mais de 31 dias	4
Resposta imediata – mesmo dia	8
Total	44



6. Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Resposta	Quantidade
Sim	26
Não	18
Total	44



7. Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Resposta	Quantidade
Sim	31
Não	13
Total	44

