

Pesquisa de Satisfação

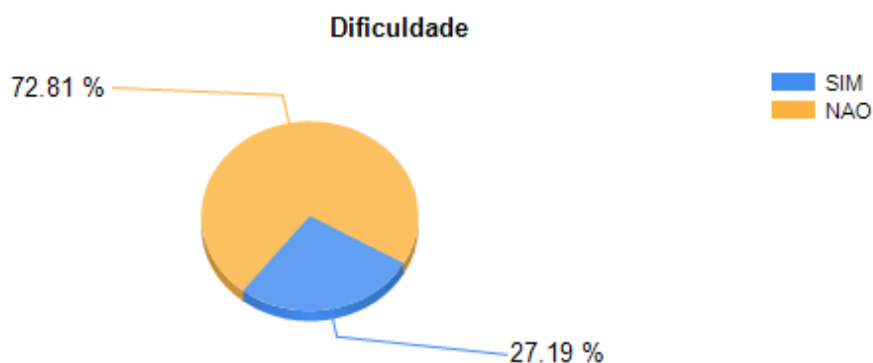
De 1º de julho a 31 de dezembro de 2019

| | |
|------------------------|---|
| 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 | 3259 | |
| Avaliações realizadas | 126 | 3,5% |

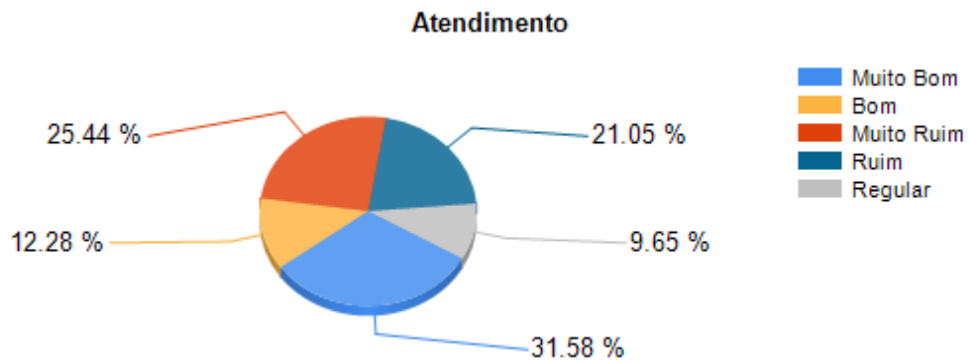
1. Dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria

| Resposta | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sim | 31 |
| Não | 83 |
| Total | 114 |



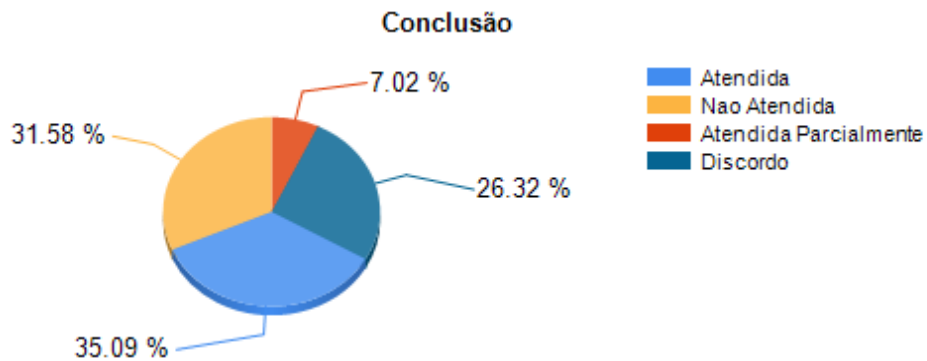
2. Consideração sobre o atendimento

| Resposta | Quantidade |
|--------------|------------|
| Muito bom | 36 |
| Bom | 14 |
| Regular | 11 |
| Ruim | 24 |
| Muito ruim | 29 |
| Total | 114 |



3. Conclusão do atendimento

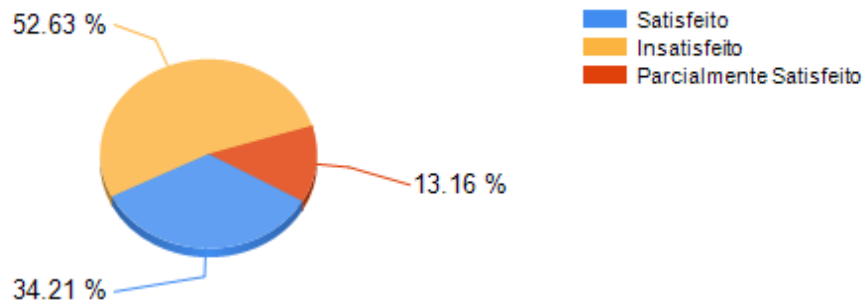
| Resposta | Quantidade |
|---------------------------------|------------|
| Atendida | 40 |
| Atendimento parcialmente | 8 |
| Não atendida | 36 |
| Discorda da solução apresentada | 30 |
| Total | 114 |



4. Satisfação do cidadão

| Resposta | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| Satisfeito | 39 |
| Parcialmente satisfeito | 15 |
| Insatisfeito | 60 |
| Total | 114 |

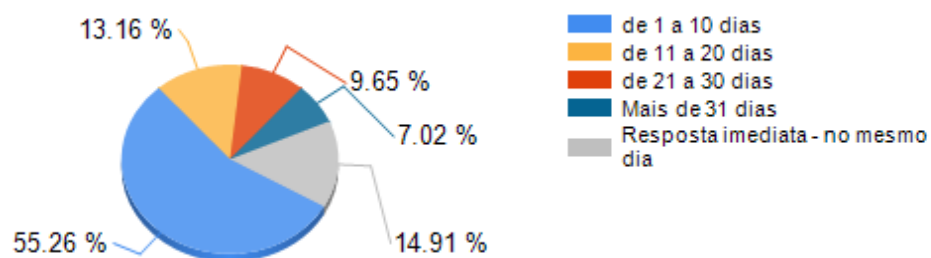
Satisfação



5. Tempo de resposta

| Resposta | Quantidade |
|-------------------------------|------------|
| De 1 a 10 dias | 63 |
| De 11 a 20 dias | 15 |
| De 21 a 30 dias | 11 |
| Mais de 31 dias | 8 |
| Resposta imediata – mesmo dia | 17 |
| Total | 114 |

Resposta



6. Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

| Resposta | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sim | 75 |
| Não | 39 |
| Total | 114 |



7. Utilizaria novamente a Ouvidoria?

| Resposta | Quantidade |
|----------|------------|
| Sim | 84 |
| Não | 42 |
| Total | 126 |

