

Relatório - Pesquisa de Satisfação

Secretaria da Justiça e Cidadania
PROCON/SP
Período: 01/07/2020 a 31/12/2020

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 4086

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 150

Dificuldade para entrar em contato

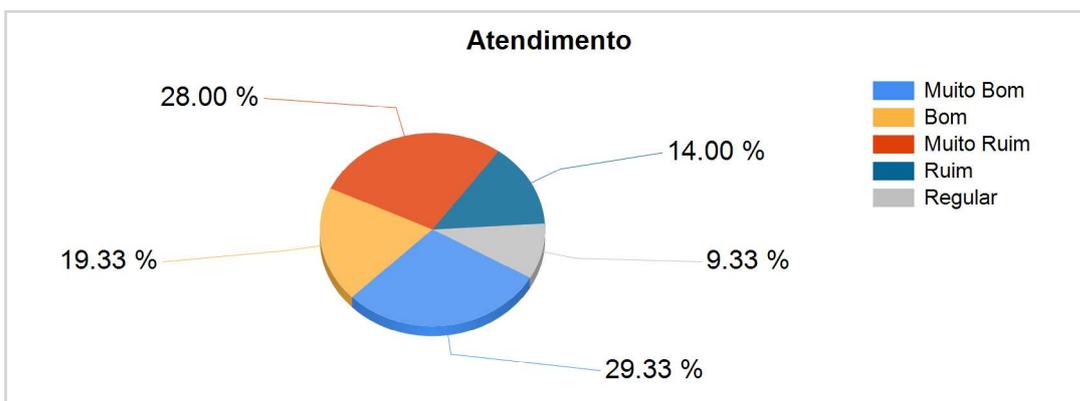
Dificuldade	
Sim	48
Não	102
Total:	150



Consideração sobre o atendimento

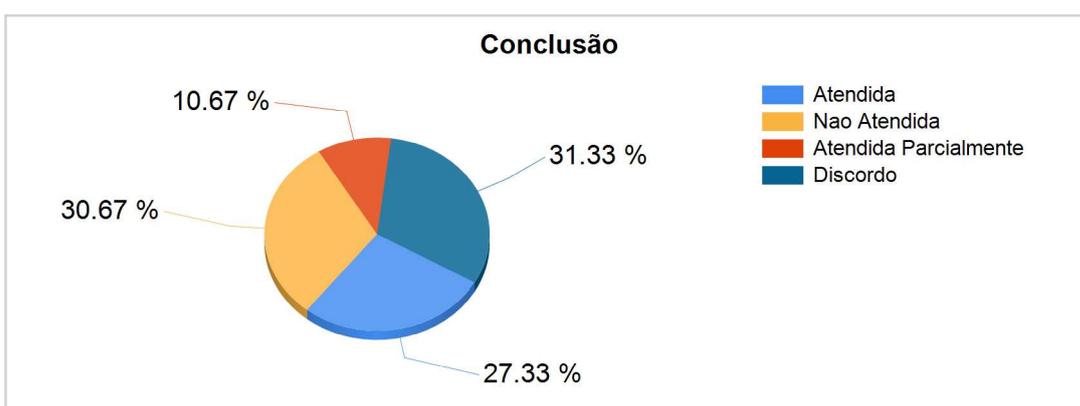
Atendimento	
Muito Bom	44
Bom	29

Regular	14
Ruim	21
Muito Ruim	42
Total:	150



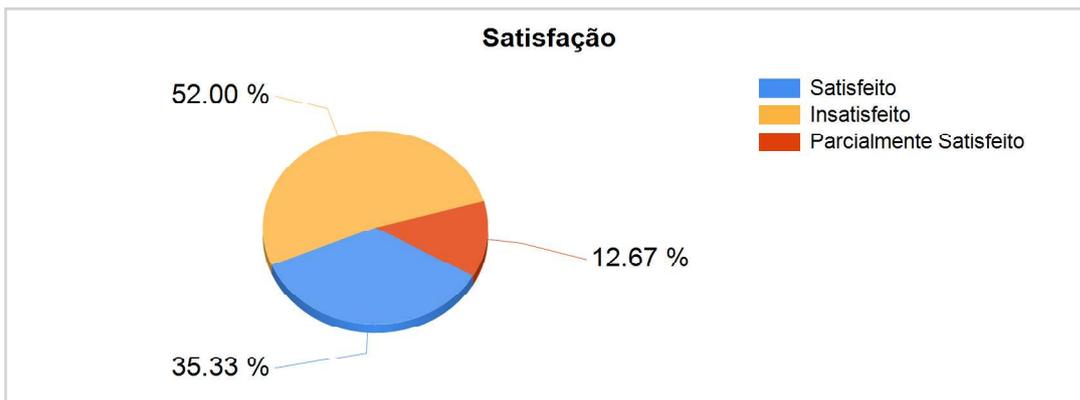
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	41
Atendida Parcialmente	16
Não Atendida	46
Discordo da solução apresentada	47
Total:	150



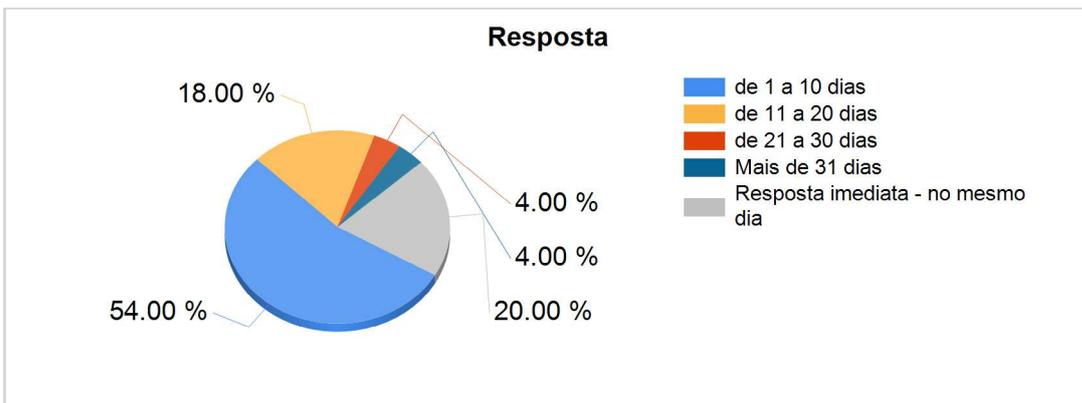
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	53
Parcialmente Satisfeito	19
Insatisfeito	78
Total:	150



Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	81
de 11 a 20 dias	27
de 21 a 30 dias	6
Mais de 31 dias	6
Resposta imediata - no mesmo dia	30
Total:	150



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	64
Não	86
Total:	150



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	95
Não	55
Total:	150

Utilização

