



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Pesquisa de Satisfação Semestral por Órgão ou Unidade
De 1 de janeiro a 30 de junho de 2023

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

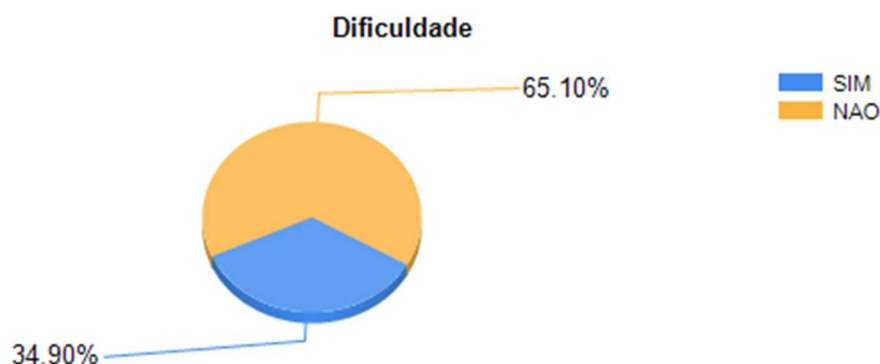
Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 5938

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 149*

*Extração dos dados realizada no dia 24/07/23

1. Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	Quant.
Sim	52
Não	97
Total	149

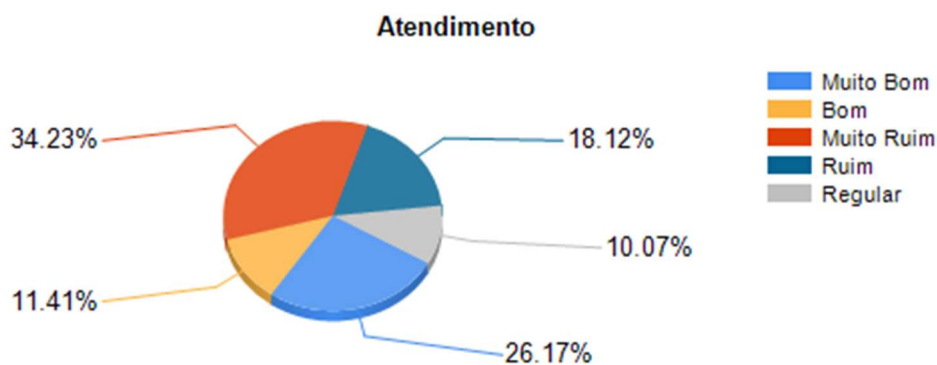




GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

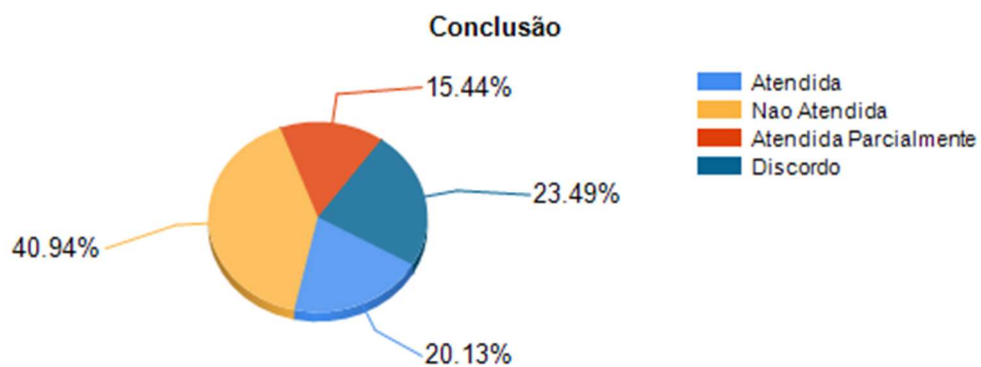
2. Consideração sobre o atendimento

Atendimento	Quant.
Muito bom	39
Bom	17
Regular	15
Ruim	27
Muito Ruim	51
Total	149



3. Conclusão do atendimento

Conclusão	Quant.
Atendida	30
Atendida parcialmente	23
Não atendida	61
Discorda da solução	35
Total	149

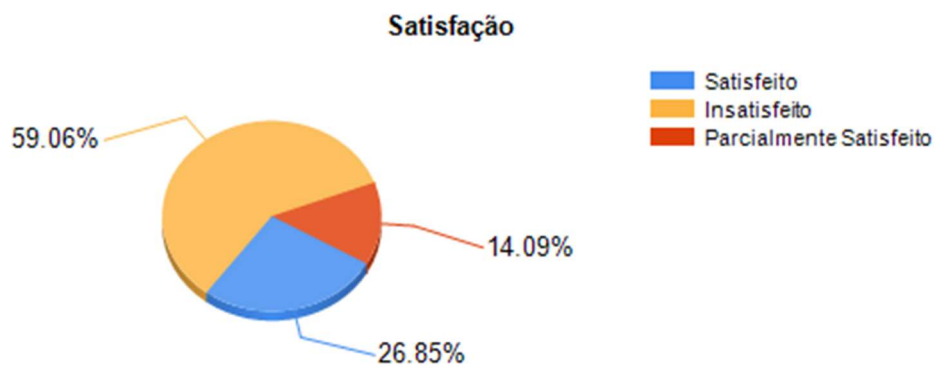




GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

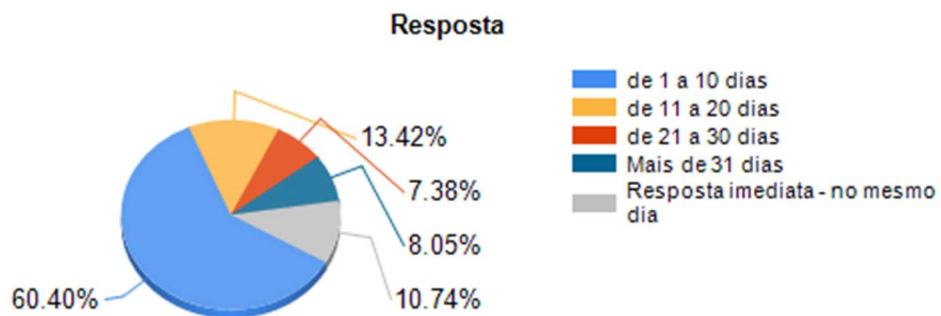
4. Satisfação do Cidadão

Satisfação	Quant.
Satisfeito	40
Parcialmente satisfeito	21
Insatisfeito	88
Total	149



5. Tempo de resposta

Atendimento	Quant.
Imediata – Mesmo dia	16
De 1 a 10 dias	90
De 11 a 20 dias	20
De 21 a 30 dias	11
Mais de 31 dias	12
Total	149

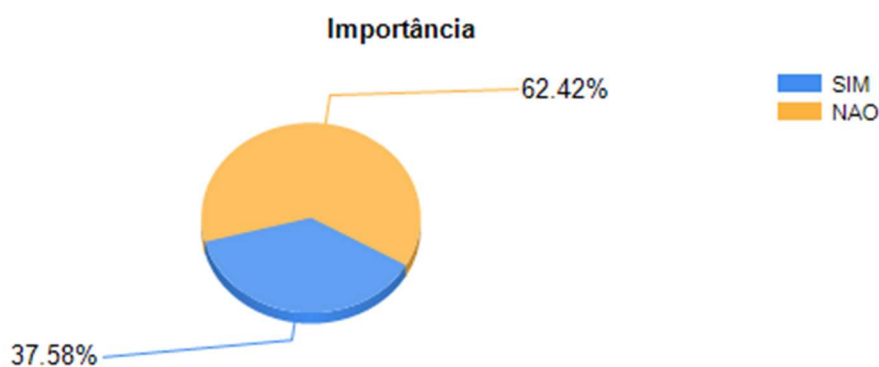




GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

6. Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	Quant.
Sim	56
Não	93
Total	149



7. Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Importância	Quant.
Sim	87
Não	62
Total	149



Preenchido por: Ana Paula Floresta Lima

Data: 24/07/2023