



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Pesquisa de Satisfação Semestral por Órgão ou Unidade  
De 1 de julho a 31 de dezembro de 2023

<b>Órgão / Unidade</b>	Fundação Procon-SP (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor)
<b>Secretaria</b>	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo

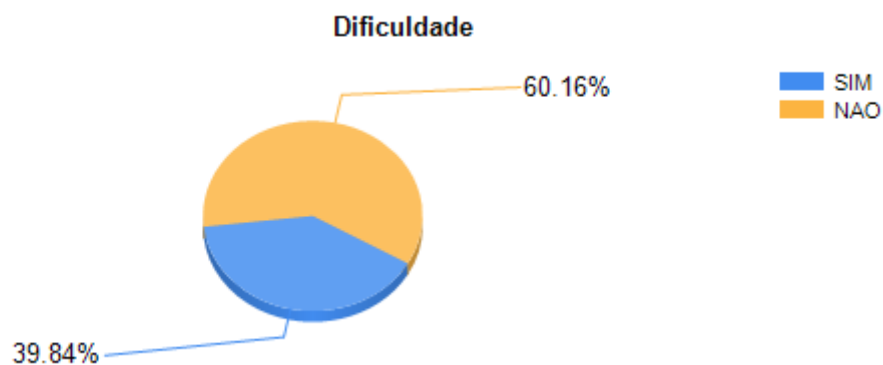
Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 5066

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 123\*

\*Extração dos dados realizada no dia 15/01/24

### 1. Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	Quant.
Sim	49
Não	74
Total	123

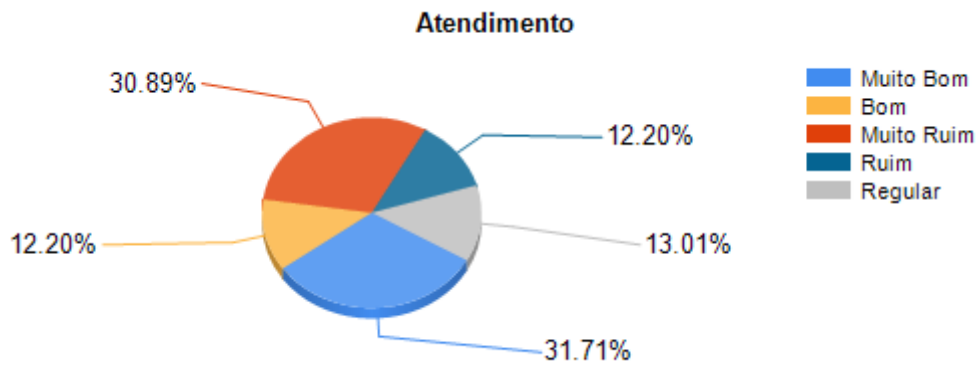




GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

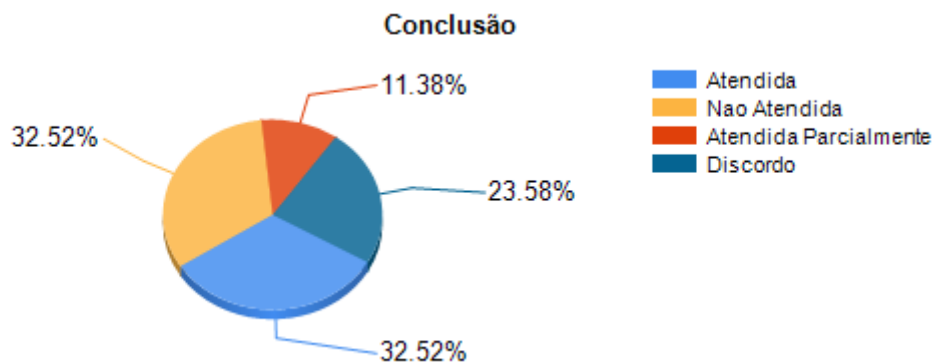
2. Consideração sobre o atendimento

Atendimento	Quant.
Muito bom	39
Bom	15
Regular	16
Ruim	15
Muito Ruim	38
<b>Total</b>	<b>123</b>



3. Conclusão do atendimento

Conclusão	Quant.
Atendida	40
Atendida parcialmente	14
Não atendida	40
Discorda da solução	29
<b>Total</b>	<b>123</b>

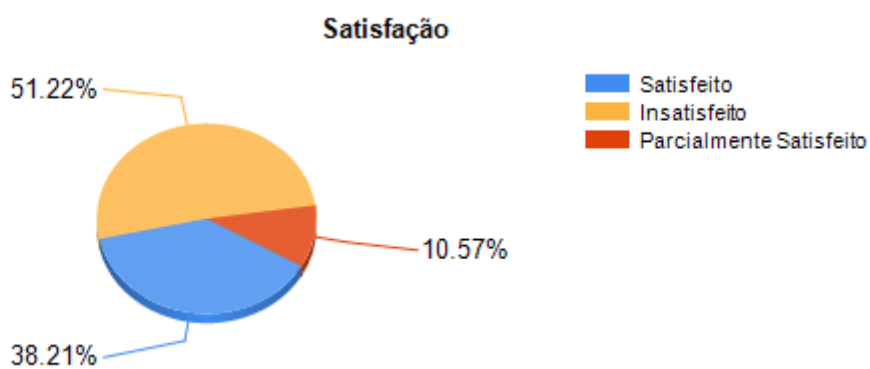




GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

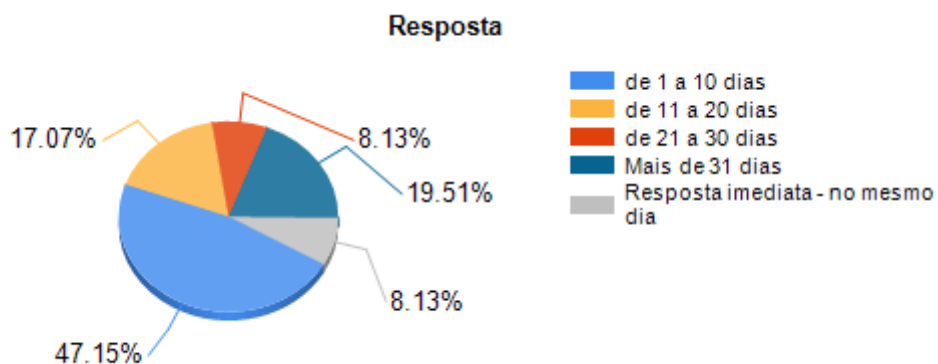
4. Satisfação do Cidadão

Satisfação	Quant.
Satisfeito	47
Parcialmente satisfeito	13
Insatisfeito	63
Total	123



5. Tempo de resposta

Atendimento	Quant.
Imediata – Mesmo dia	10
De 1 a 10 dias	58
De 11 a 20 dias	21
De 21 a 30 dias	10
Mais de 31 dias	24
Total	123

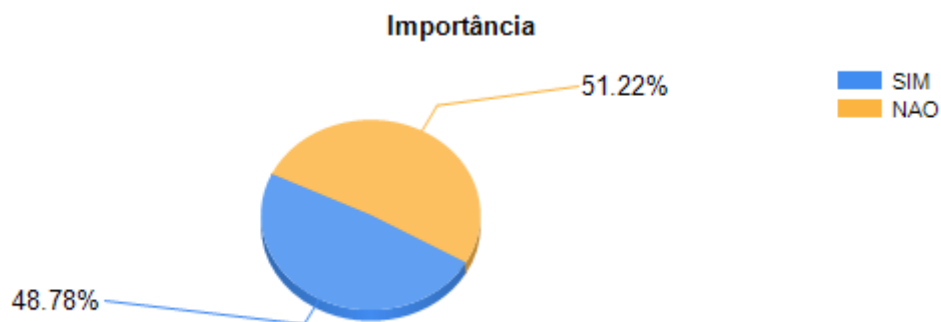




GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

6. Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	Quant.
Sim	60
Não	63
Total	123



7. Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Importância	Quant.
Sim	82
Não	41
Total	123



Preenchido por: Ana Paula Floresta Lima

Data: 30/01/2024