

Relatório - Pesquisa de Satisfação

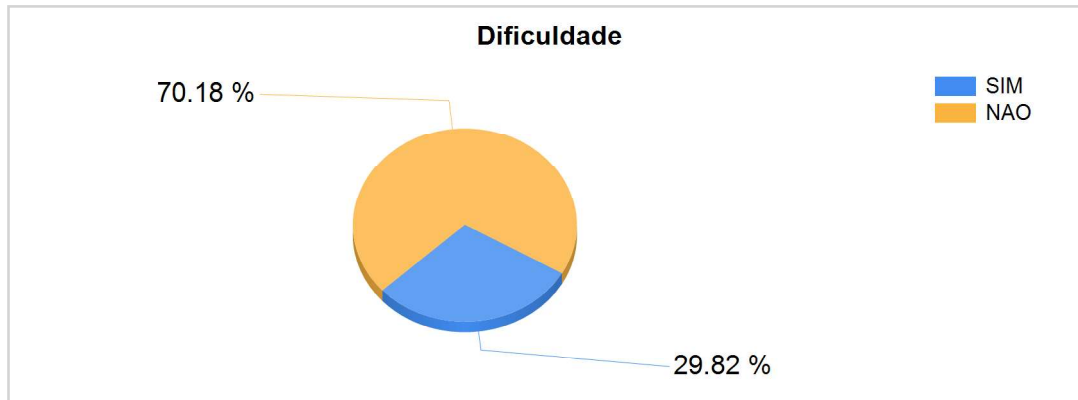
Secretaria da Justiça e Cidadania
PROCON/SP
Período: 01/01/2021 a 30/06/2021

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3491

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 114

Dificuldade para entrar em contato

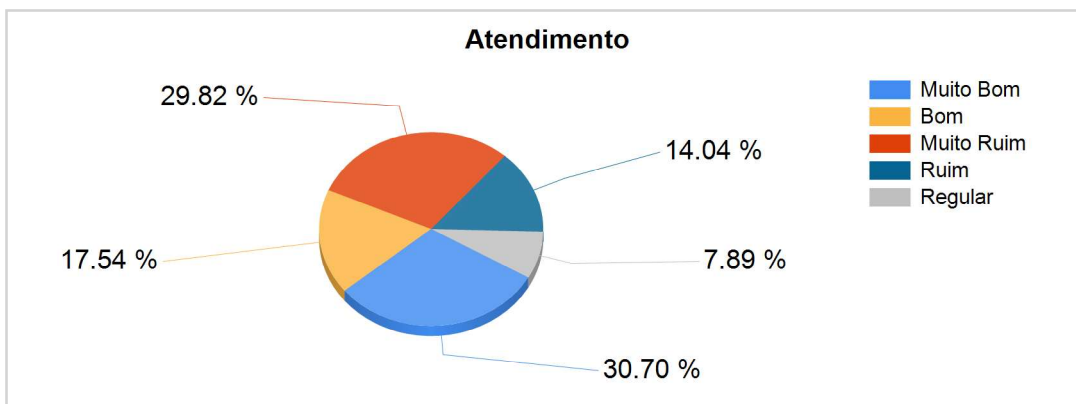
Dificuldade	
Sim	34
Não	80
Total:	114



Consideração sobre o atendimento

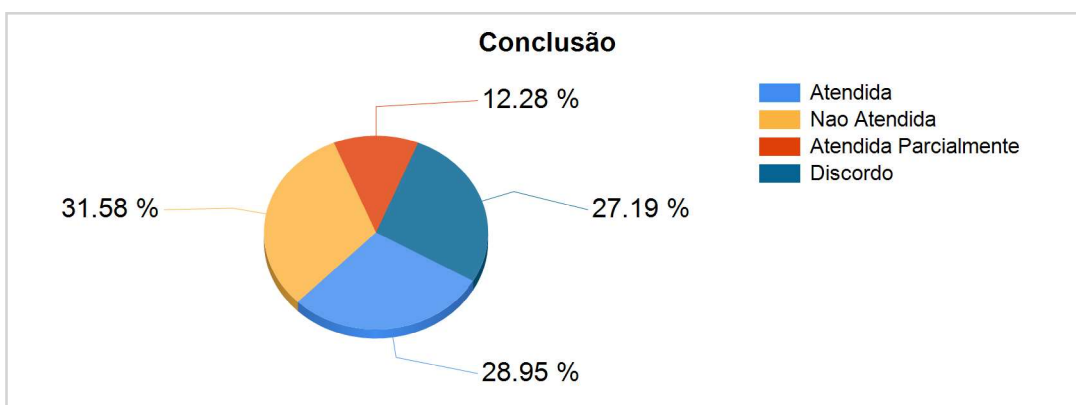
Atendimento	
Muito Bom	35
Bom	20

Regular	9
Ruim	16
Muito Ruim	34
Total:	114



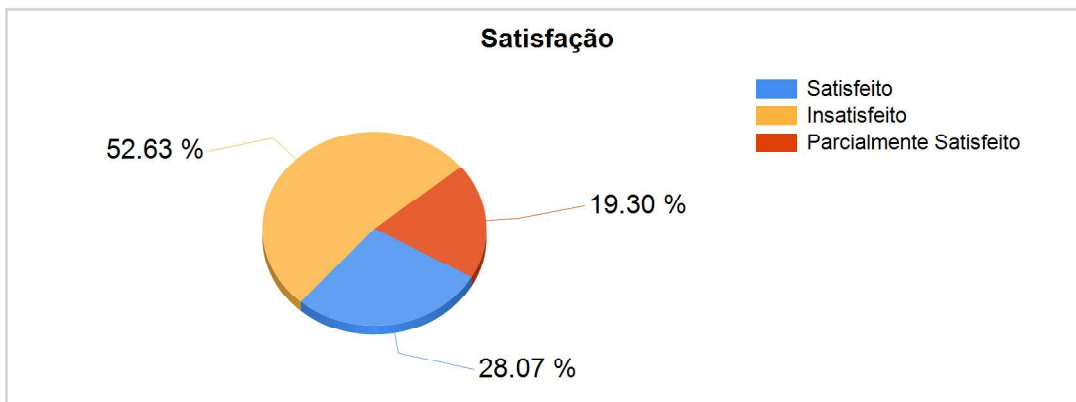
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	33
Atendida Parcialmente	14
Não Atendida	36
Discordo da solução apresentada	31
Total:	114



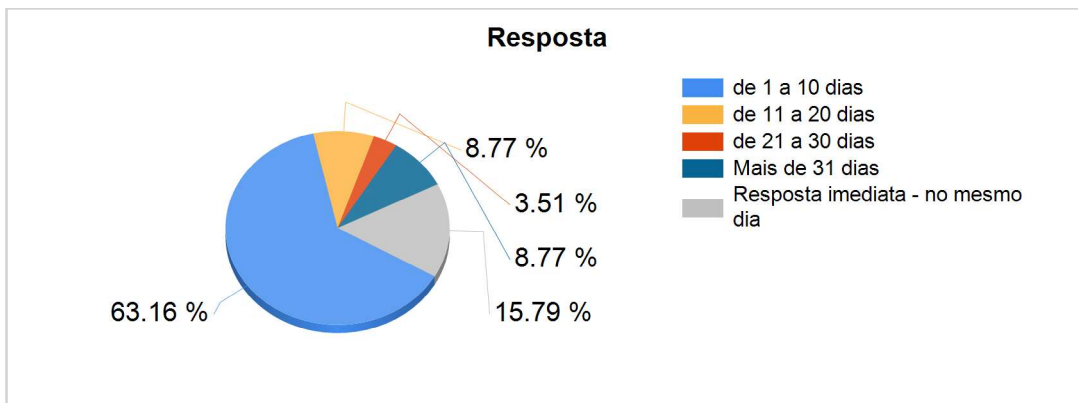
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	32
Parcialmente Satisfeito	22
Insatisfeito	60
Total:	114



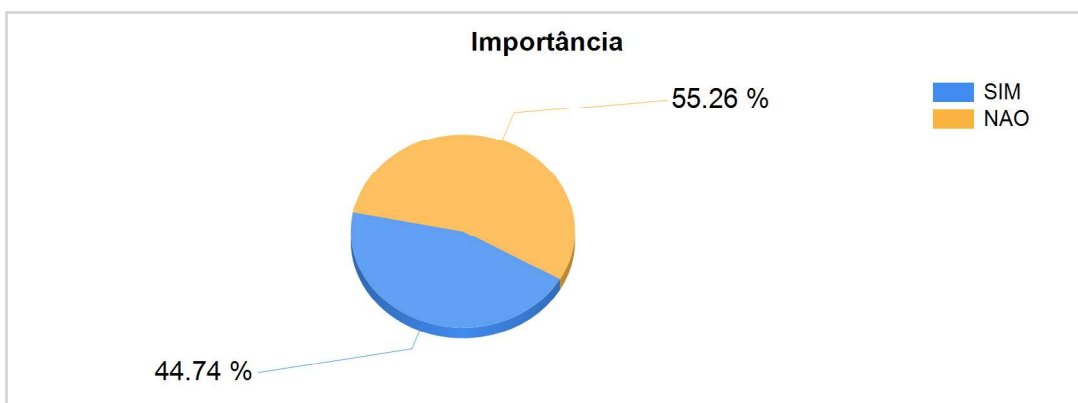
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	72
de 11 a 20 dias	10
de 21 a 30 dias	4
Mais de 31 dias	10
Resposta imediata - no mesmo dia	18
Total:	114



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	51
Não	63
Total:	114



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	70
Não	44
Total:	114

