

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

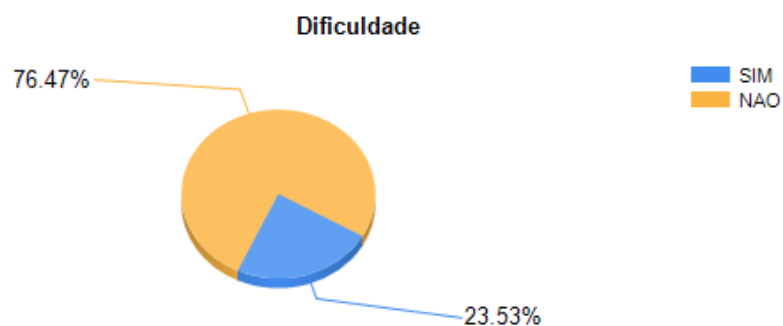
Decreto 60.399/2014 - inciso XVI do artigo 4º

1º semestre de 2023

Apresentamos o Relatório de Pesquisa de Satisfação, realizado por meio do preenchimento espontâneo de questionário pelos mutuários/cidadãos, usuários do serviço.

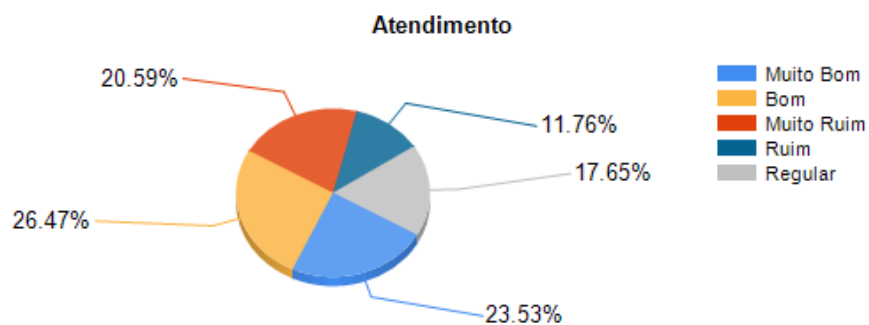
Dificuldade para entrar em contato

Sim	8
Não	26
Total	34



Consideração sobre o atendimento

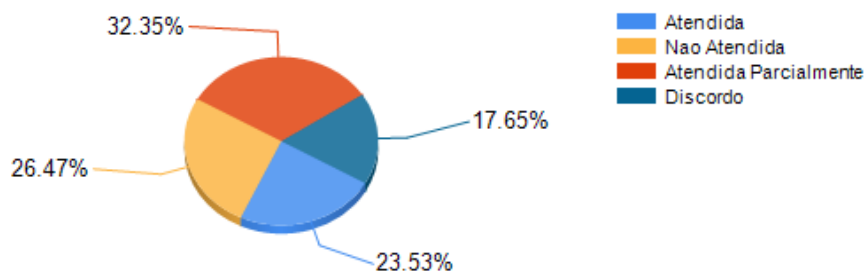
Muito Bom	8
Bom	9
Regular	6
Ruim	4
Muito Ruim	7
Total	34



Conclusão do atendimento

Atendida	8
Atendida Parcialmente	11
Não Atendida	9
Discordo da solução apresentada	6
Total	34

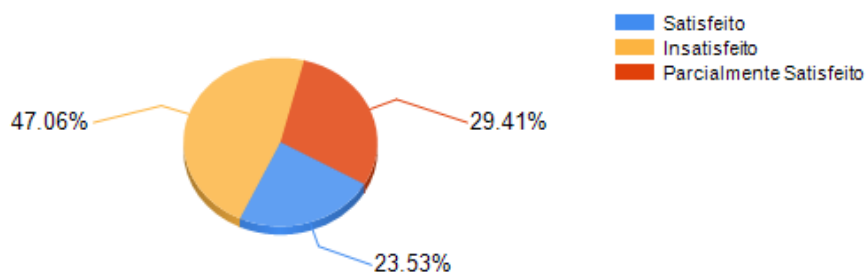
Conclusão



Satisfação do Cidadão

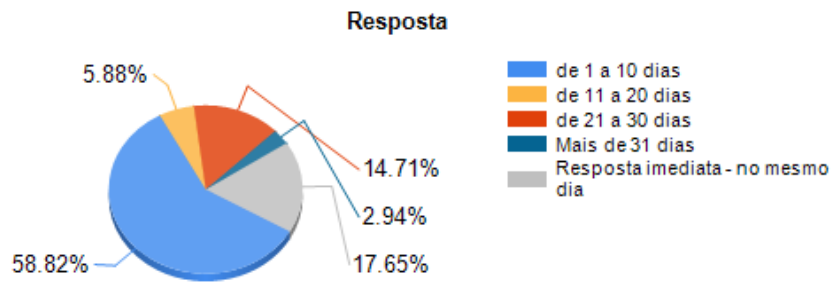
Satisfeito	8
Parcialmente Satisfeito	10
Insatisfeito	16
Total	34

Satisfação



Tempo de Resposta

de 1 a 10 dias	20
de 11 a 20 dias	2
de 21 a 30 dias	5
Mais de 31 dias	1
Resposta imediata - no mesmo dia	6
Total	34



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Sim	20
Não	14
Total:	34



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Sim	26
Não	8
Total:	34



Fonte: Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo.