

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

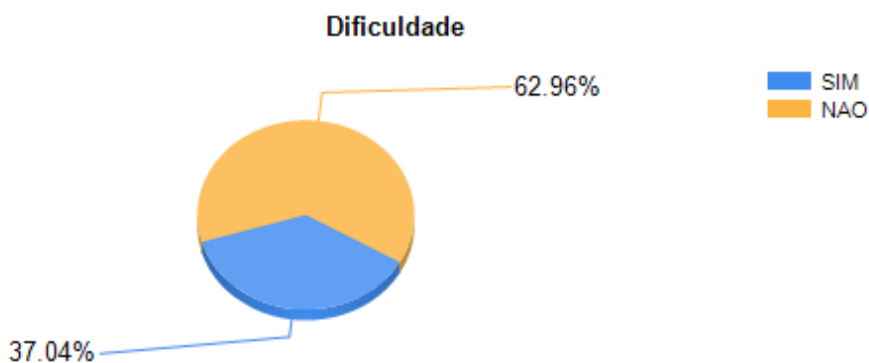
Decreto 60.399/2014 - inciso XVI do artigo 4º

2º semestre de 2023

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

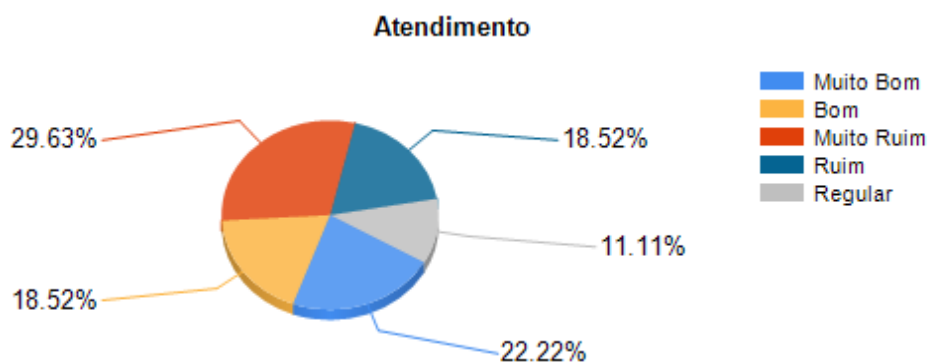
Dificuldade para entrar em contato

Sim	10
Não	17
Total	27



Consideração sobre o atendimento

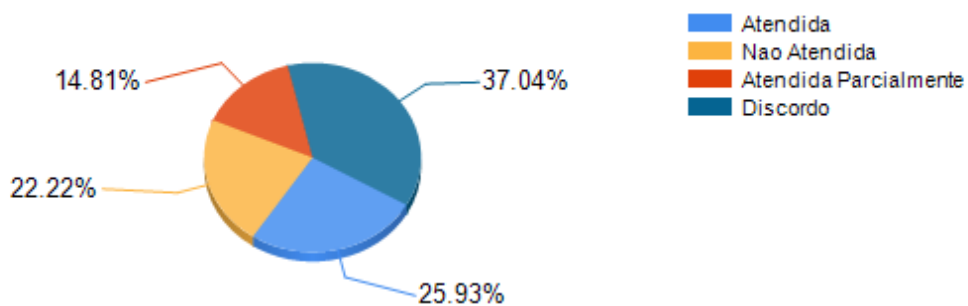
Muito Bom	6
Bom	5
Regular	3
Ruim	5
Muito Ruim	8
Total	27



Conclusão do atendimento

Atendida	7
Atendida Parcialmente	4
Não Atendida	6
Discordo da solução apresentada	10
Total	27

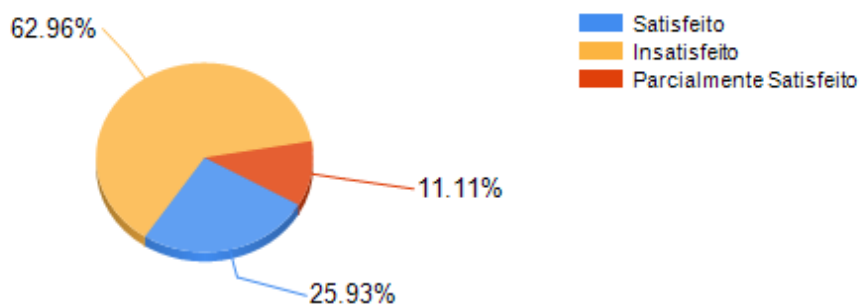
Conclusão



Satisfação do Cidadão

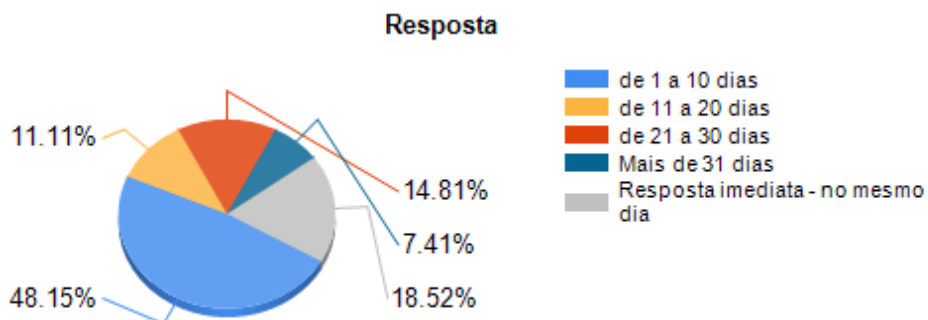
Satisfeito	7
Parcialmente Satisfeito	3
Insatisfeito	17
Total	27

Satisfação



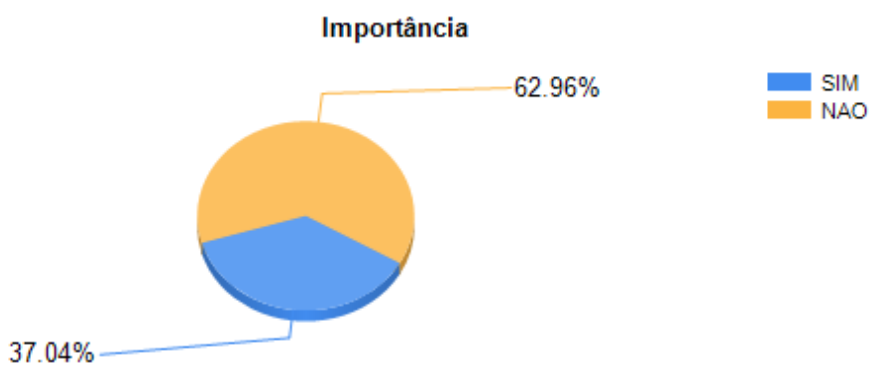
Tempo de Resposta

de 1 a 10 dias	13
de 11 a 20 dias	3
de 21 a 30 dias	4
Mais de 31 dias	2
Resposta imediata - no mesmo dia	5
Total	27



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Sim	10
Não	17
Total	27



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Sim	21
Não	6
Total	27



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