



# Pesquisa Ouvidoria

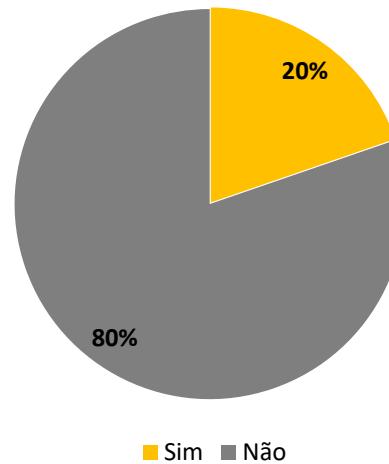
1º Semestre 2019

# Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?	1º Sem
Sim	20%
Não	80%

Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?

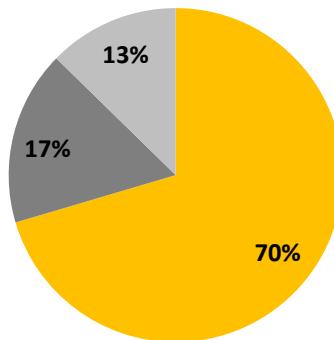


# Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:	1º Sem
Bom	70%
Regular	17%
Ruim	13%

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:



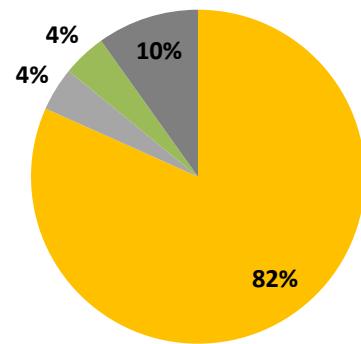
■ Bom ■ Regular ■ Ruim

# Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

A sua manifestação foi:	1º Sem
Atendida	82%
Não atendida	4%
Atendida parcialmente	4%
Discordo da solução apresentada	10%

A sua manifestação foi:



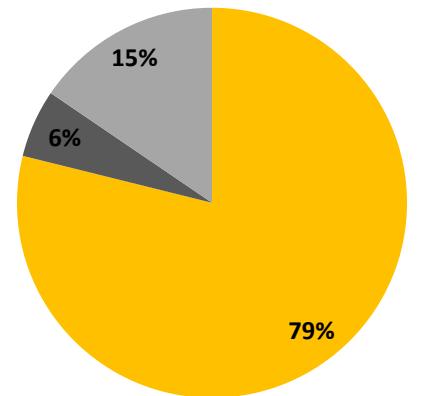
■ Atendida ■ Não atendida ■ Atendida parcialmente ■ Discordo da solução apresentada

# Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

Com relação a resposta você ficou:	1º Sem
Satisfeito	79%
Parcialmente Satisfeito	6%
Insatisfeito	15%

Com relação a resposta você ficou:



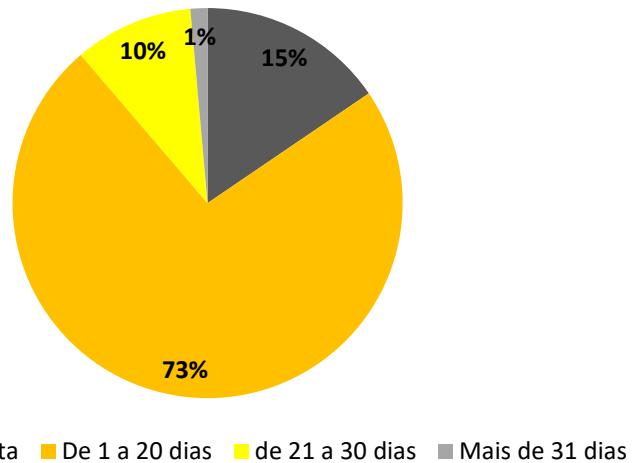
■ Satisfeito   ■ Parcialmente Satisfeito   ■ Insatisfeito

# Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

Quanto tempo demorou para receber a resposta?	1º Sem
Resposta imediata	15%
De 1 a 20 dias	73%
de 21 a 30 dias	10%
Mais de 31 dias	1%

Quanto tempo demorou para receber a resposta?



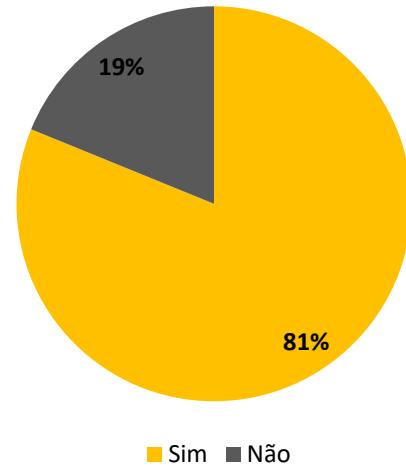
■ Resposta imediata ■ De 1 a 20 dias ■ de 21 a 30 dias ■ Mais de 31 dias

# Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

A atuação da ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	1º Sem
Sim	81%
Não	19%

A atuação da ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?



# Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?	1º Sem
Sim	86%
Não	14%

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?

