



# Pesquisa Ouvidoria

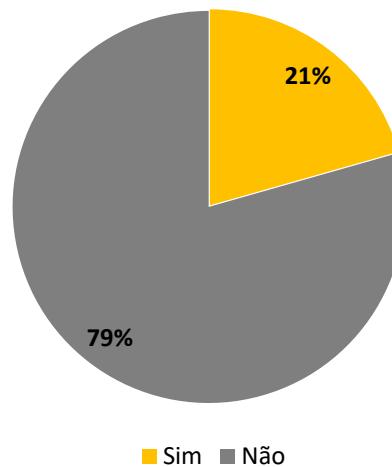
2º Semestre 2019

# Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?	2º Sem
Sim	21%
Não	79%

Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?

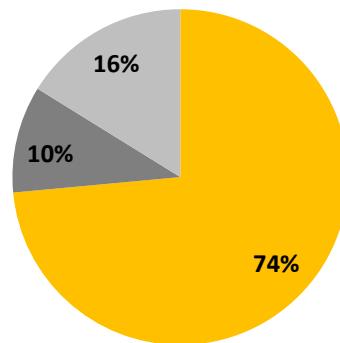


# Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:	2º Sem
Bom	74%
Regular	10%
Ruim	16%

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:



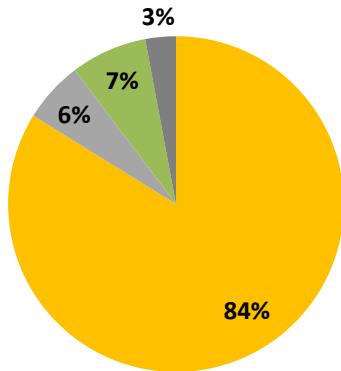
■ Bom ■ Regular ■ Ruim

# Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

A sua manifestação foi:	2º Sem
Atendida	84%
Não atendida	6%
Atendida parcialmente	7%
Discordo da solução apresentada	3%

A sua manifestação foi:



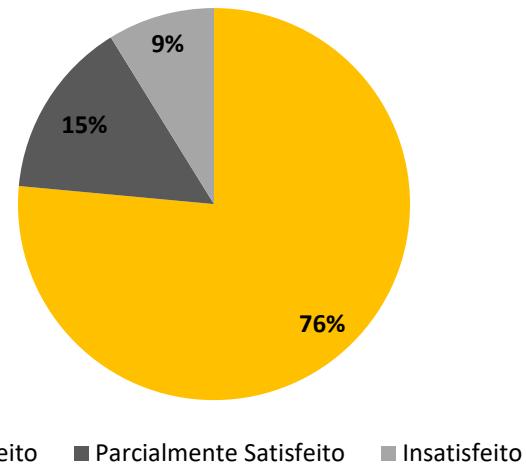
■ Atendida ■ Não atendida ■ Atendida parcialmente ■ Discordo da solução apresentada

# Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

Com relação a resposta você ficou:	2º Sem
Satisfeito	76%
Parcialmente Satisfeito	15%
Insatisfeito	9%

Com relação a resposta você ficou:



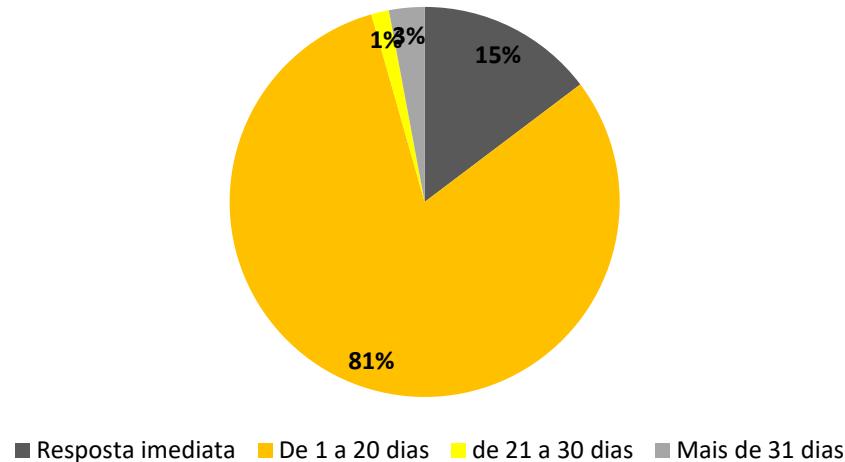
■ Satisfeito ■ Parcialmente Satisfeito ■ Insatisfeito

# Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

Quanto tempo demorou para receber a resposta?	2º Sem
Resposta imediata	15%
De 1 a 20 dias	81%
de 21 a 30 dias	1%
Mais de 31 dias	3%

Quanto tempo demorou para receber a resposta?

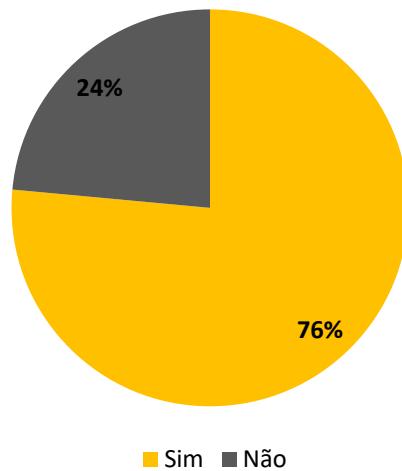


# Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

A atuação da ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?		2º Sem
Sim		76%
Não		24%

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



■ Sim ■ Não

# Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2019

## Pesquisa Ouvidoria

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?	2º Sem
Sim	90%
Não	10%

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?

