



Pesquisa Ouvidoria

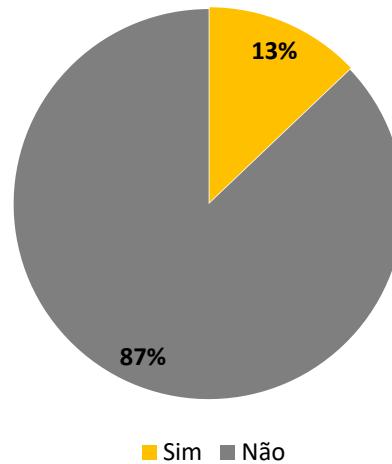
1º Semestre 2020

Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2020

Pesquisa Ouvidoria

Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?	1º Sem
Sim	13%
Não	87%

Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?

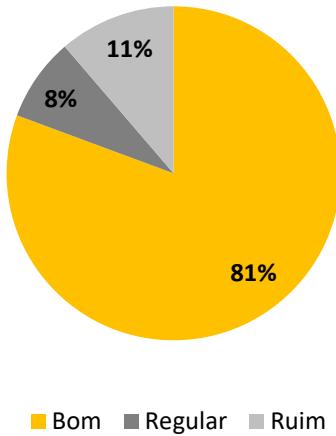


Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2020

Pesquisa Ouvidoria

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:	1º Sem
Bom	81%
Regular	8%
Ruim	11%

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:

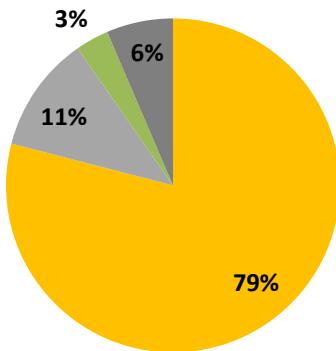


Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2020

Pesquisa Ouvidoria

A sua manifestação foi:	1º Sem
Atendida	79%
Não atendida	11%
Atendida parcialmente	3%
Discordo da solução apresentada	6%

A sua manifestação foi:



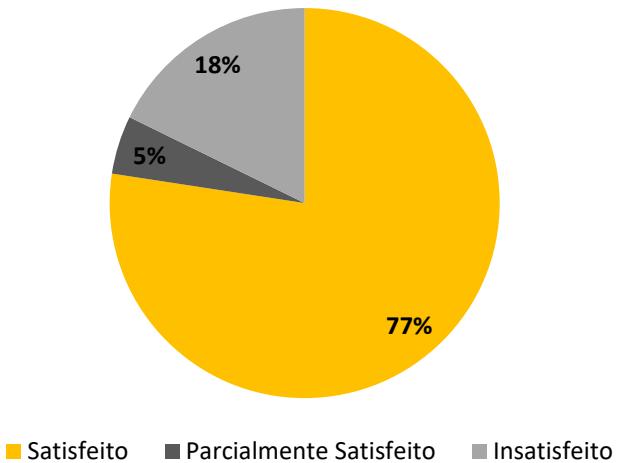
■ Atendida ■ Não atendida ■ Atendida parcialmente ■ Discordo da solução apresentada

Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2020

Pesquisa Ouvidoria

Com relação a resposta você ficou:	1º Sem
Satisfeito	77%
Parcialmente Satisfeito	5%
Insatisfeito	18%

Com relação a resposta você ficou:

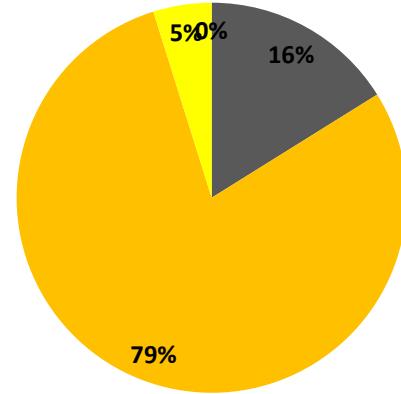


Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2020

Pesquisa Ouvidoria

Quanto tempo demorou para receber a resposta?	1º Sem
Resposta imediata	16%
De 1 a 20 dias	79%
de 21 a 30 dias	5%
Mais de 31 dias	0%

Quanto tempo demorou para receber a resposta?



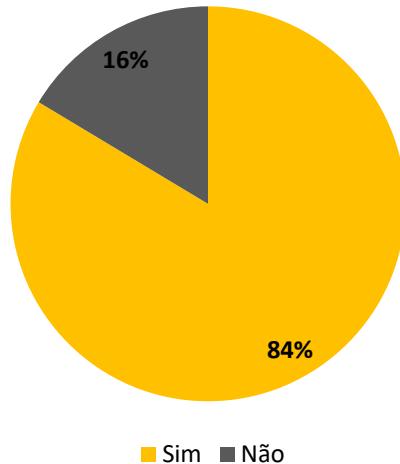
■ Resposta imediata ■ De 1 a 20 dias ■ de 21 a 30 dias ■ Mais de 31 dias

Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2020

Pesquisa Ouvidoria

A atuação da ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	1º Sem
Sim	84%
Não	16%

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



Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2020

Pesquisa Ouvidoria

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?	1º Sem
Sim	84%
Não	16%

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?

