



Pesquisa Ouvidoria

2º Semestre 2020

Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2020

Pesquisa Ouvidoria

Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?	2º Sem
Sim	20%
Não	80%

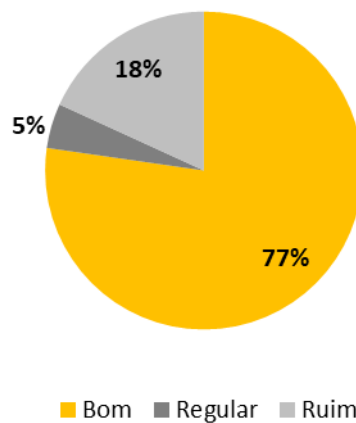


Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2020

Pesquisa Ouvidoria

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:	2º Sem
Bom	77%
Regular	5%
Ruim	18%

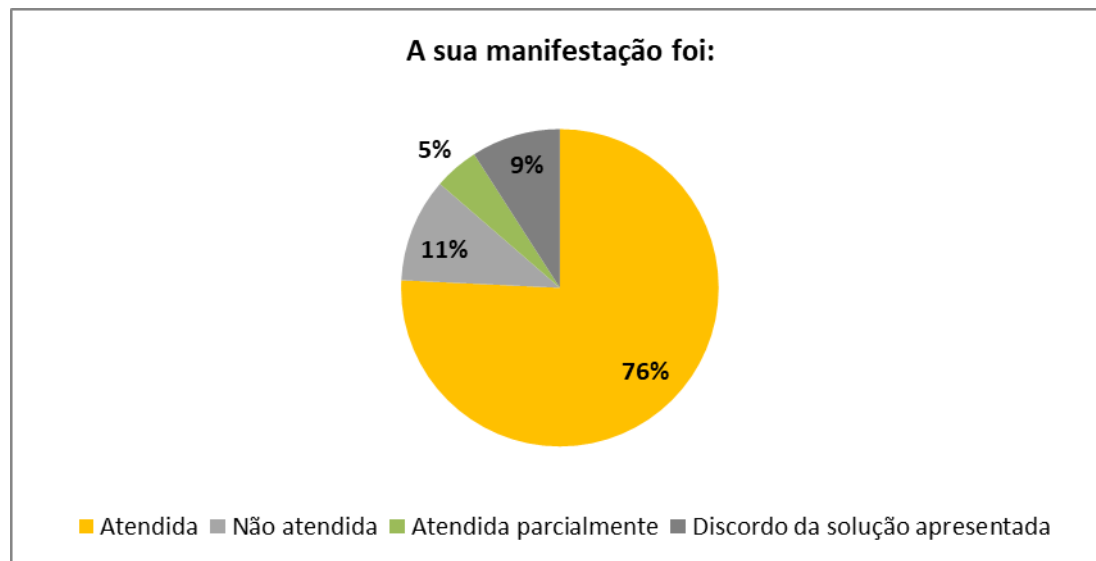
Considera o atendimento recebido na ouvidoria:



Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2020

Pesquisa Ouvidoria

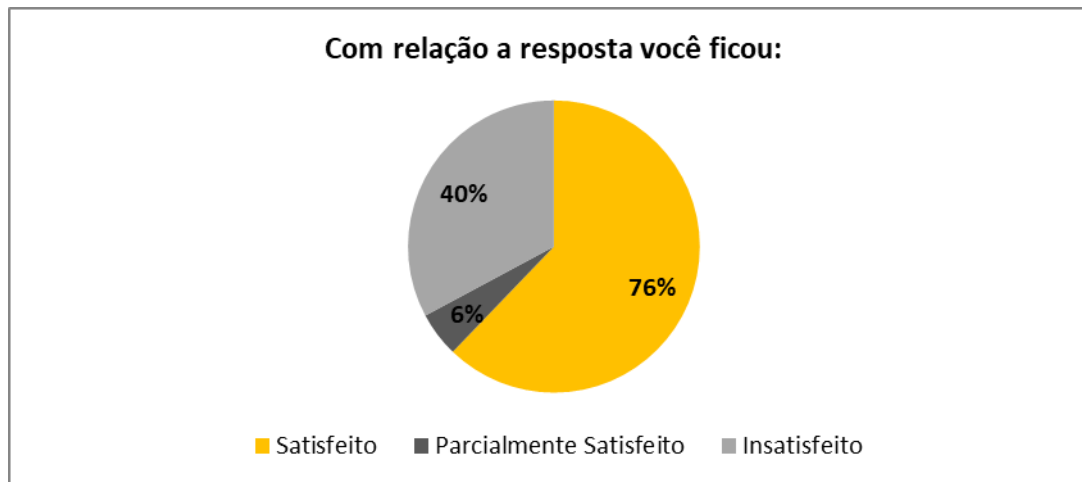
A sua manifestação foi:	2º Sem
Atendida	76%
Não atendida	11%
Atendida parcialmente	5%
Discordo da solução apresentada	9%



Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2020

Pesquisa Ouvidoria

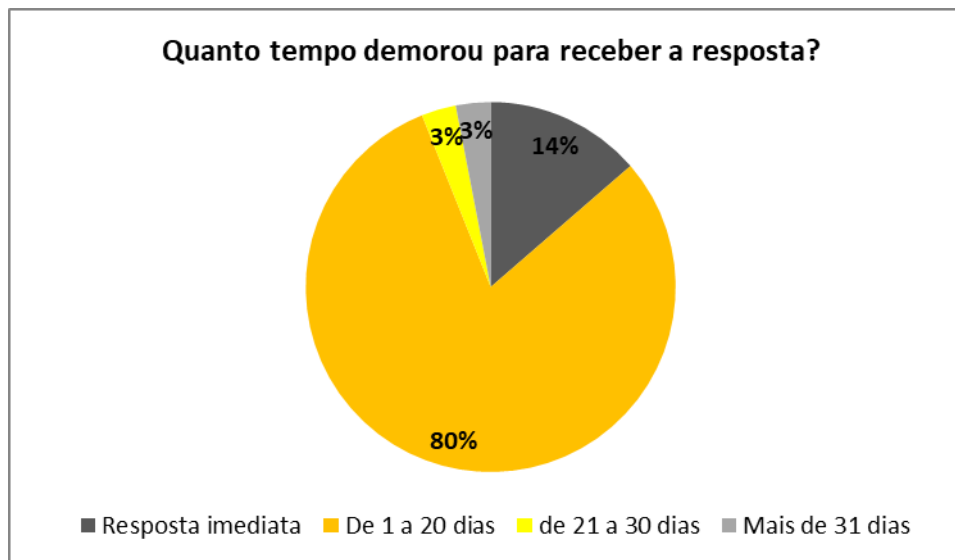
Com relação a resposta você ficou:	2º Sem
Satisfeito	76%
Parcialmente Satisfeito	6%
Insatisfeito	40%



Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2020

Pesquisa Ouvidoria

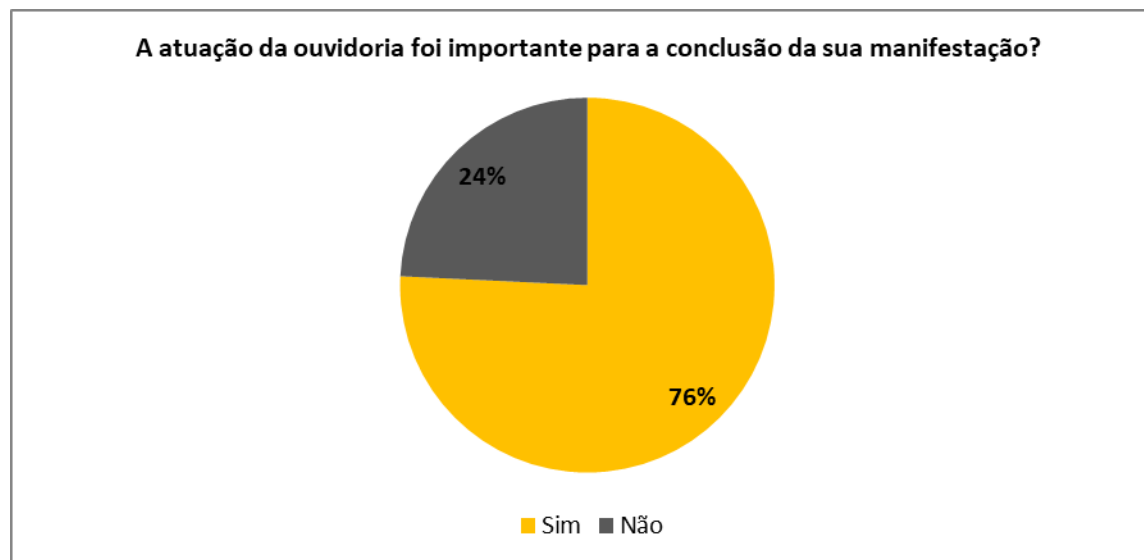
Quanto tempo demorou para receber a resposta?	2º Sem
Resposta imediata	14%
De 1 a 20 dias	80%
de 21 a 30 dias	3%
Mais de 31 dias	3%



Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2020

Pesquisa Ouvidoria

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



Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2020

Pesquisa Ouvidoria

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?	2º Sem
Sim	83%
Não	17%

