



Pesquisa Ouvidoria

1º Semestre 2021

Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2021

Pesquisa Ouvidoria

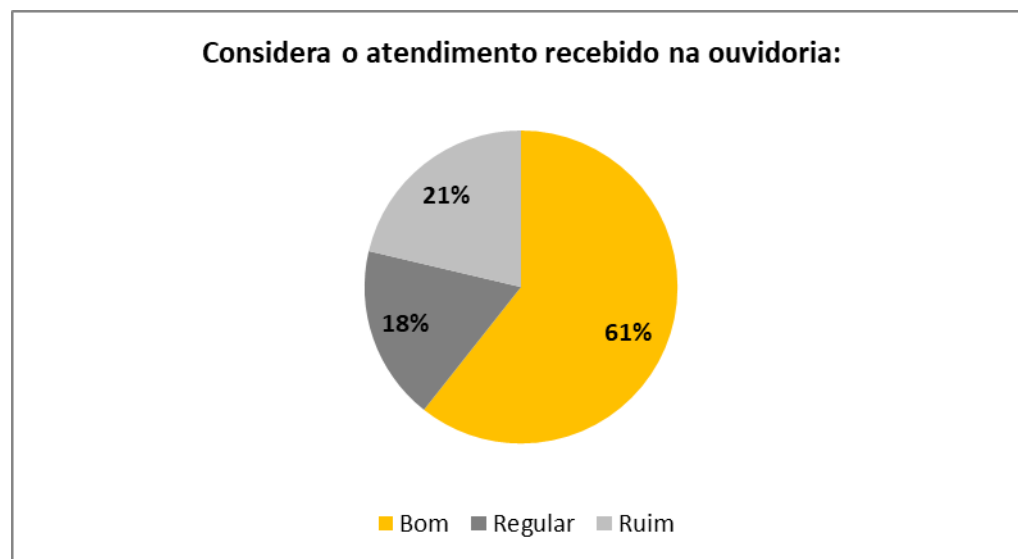
Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?	1º Sem
Sim	23%
Não	77%



Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2021

Pesquisa Ouvidoria

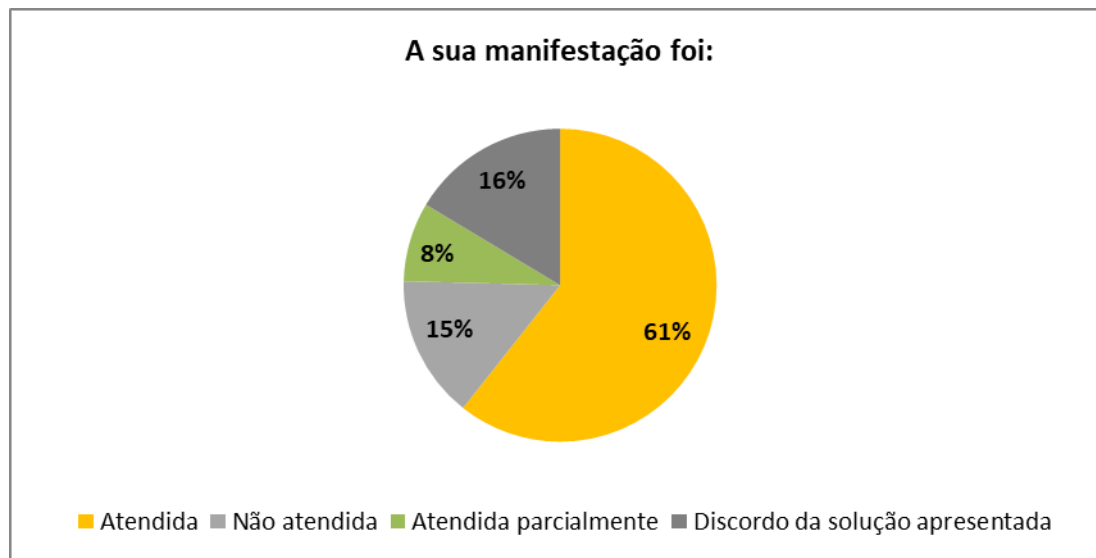
Considera o atendimento recebido na ouvidoria:	1º Sem
Bom	61%
Regular	18%
Ruim	21%



Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2021

Pesquisa Ouvidoria

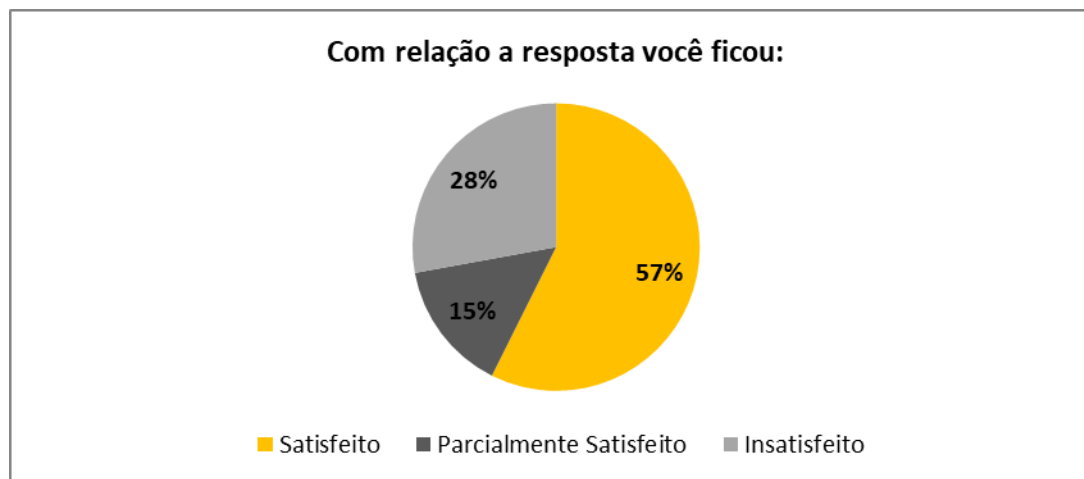
A sua manifestação foi:	1º Sem
Atendida	61%
Não atendida	15%
Atendida parcialmente	8%
Discordo da solução apresentada	16%



Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2021

Pesquisa Ouvidoria

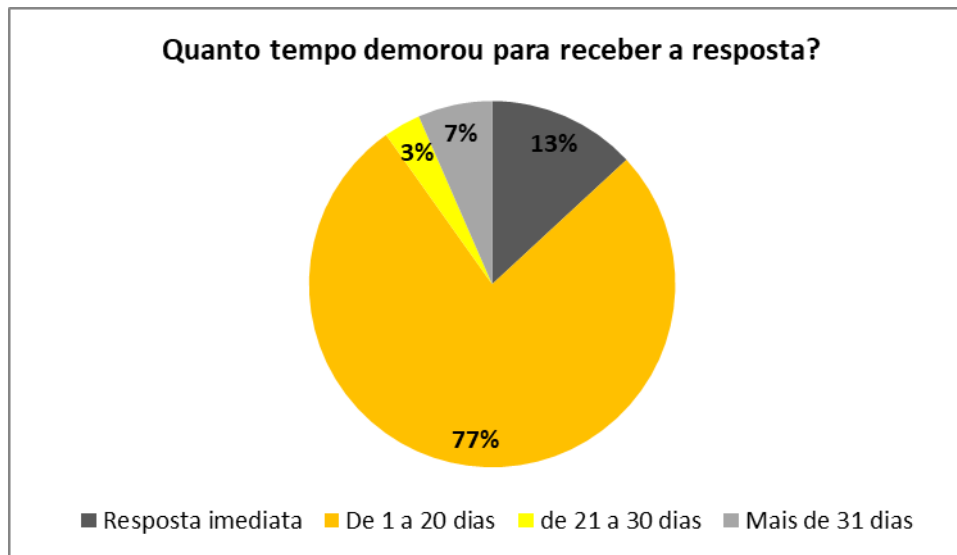
Com relação a resposta você ficou:	1º Sem
Satisfeito	57%
Parcialmente Satisfeito	15%
Insatisfeito	28%



Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2021

Pesquisa Ouvidoria

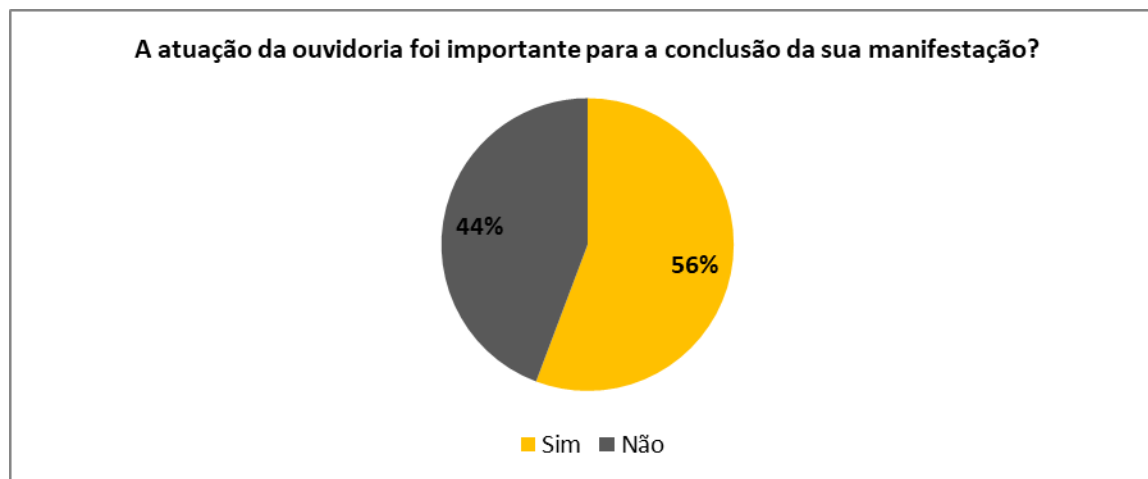
Quanto tempo demorou para receber a resposta?	1º Sem
Resposta imediata	13%
De 1 a 20 dias	77%
de 21 a 30 dias	3%
Mais de 31 dias	7%



Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2021

Pesquisa Ouvidoria

A atuação da ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	1º Sem
Sim	56%
Não	44%



Ouvidoria – 1º de janeiro a 30 de junho de 2021

Pesquisa Ouvidoria

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?	1º Sem
Sim	75%
Não	25%

