



Pesquisa Ouvidoria

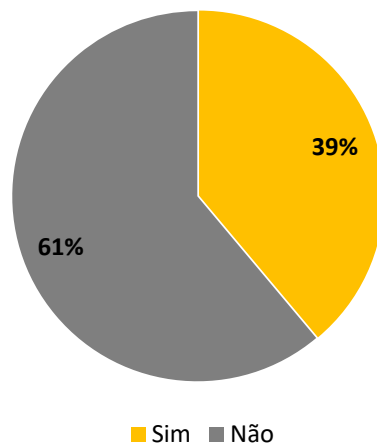
2º Semestre 2021

Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2021

Pesquisa Ouvidoria

Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?	2º Sem
Sim	39%
Não	61%

Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?

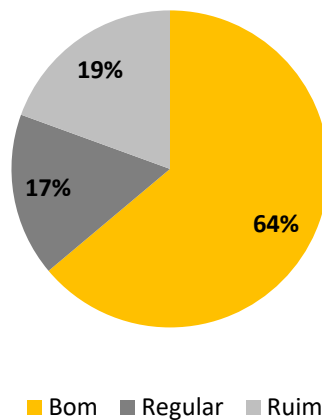


Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2021

Pesquisa Ouvidoria

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:	2º Sem
Bom	64%
Regular	17%
Ruim	19%

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:

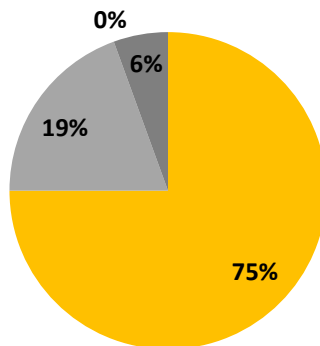


Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2021

Pesquisa Ouvidoria

A sua manifestação foi:	2º Sem
Atendida	75%
Não atendida	19%
Atendida parcialmente	0%
Discordo da solução apresentada	6%

A sua manifestação foi:



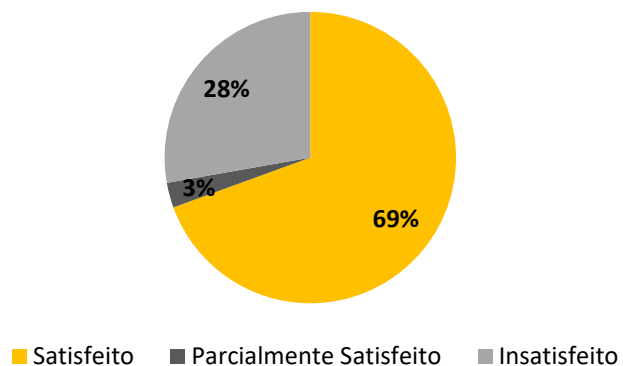
■ Atendida ■ Não atendida ■ Atendida parcialmente ■ Discordo da solução apresentada

Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2021

Pesquisa Ouvidoria

Com relação a resposta você ficou:	2º Sem
Satisfeito	69%
Parcialmente Satisfeito	3%
Insatisfeito	28%

Com relação a resposta você ficou:

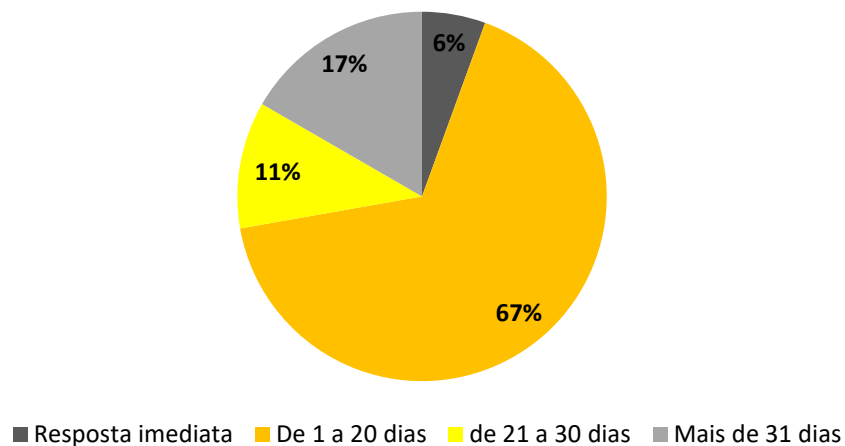


Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2021

Pesquisa Ouvidoria

Quanto tempo demorou para receber a resposta?	2º Sem
Resposta imediata	6%
De 1 a 20 dias	67%
de 21 a 30 dias	11%
Mais de 31 dias	17%

Quanto tempo demorou para receber a resposta?

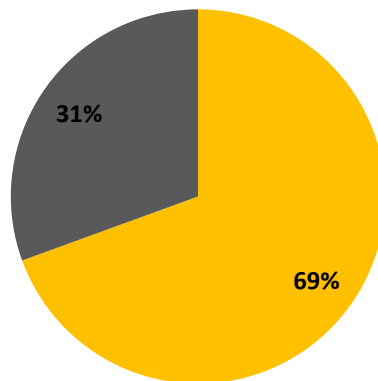


Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2021

Pesquisa Ouvidoria

A atuação da ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	2º Sem
Sim	69%
Não	31%

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



■ Sim ■ Não

Ouvidoria – 1º de julho a 31 de dezembro de 2021

Pesquisa Ouvidoria

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?	2º Sem
Sim	72%
Não	28%

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?

