



Pesquisa Ouvidoria Via Colinas

2º Semestre 2024

Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2024

Pesquisa Ouvidoria

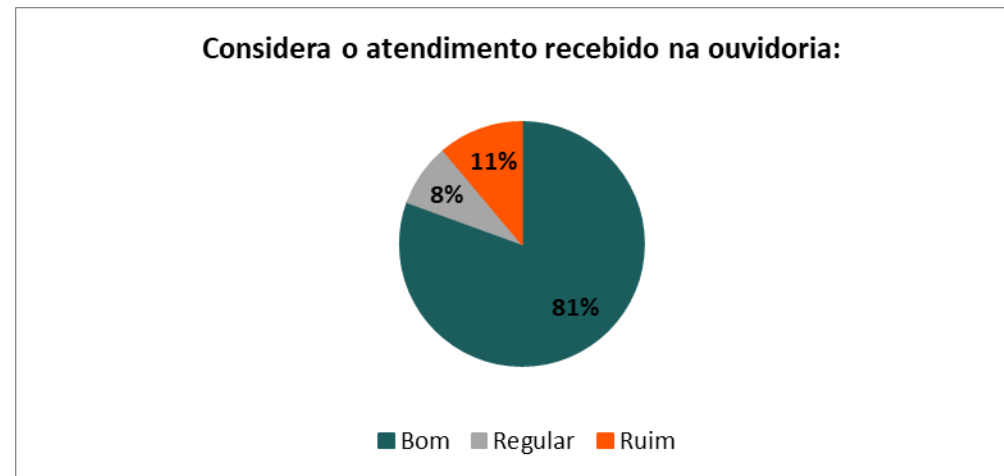
Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?	2º Sem
Sim	22%
Não	78%



Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2024

Pesquisa Ouvidoria

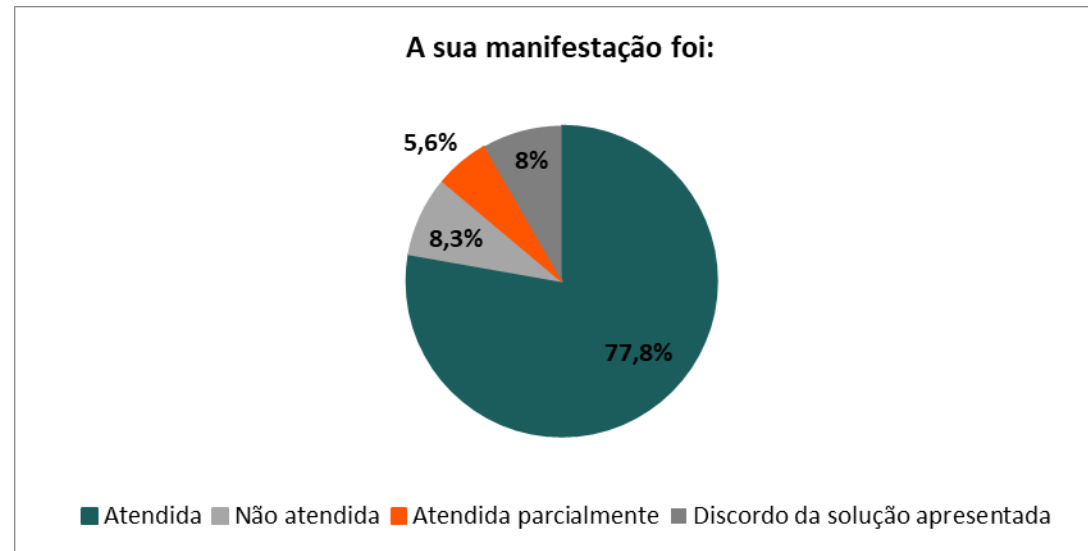
Considera o atendimento recebido na ouvidoria:	2º Sem
Bom	81%
Regular	8%
Ruim	11%



Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2024

Pesquisa Ouvidoria

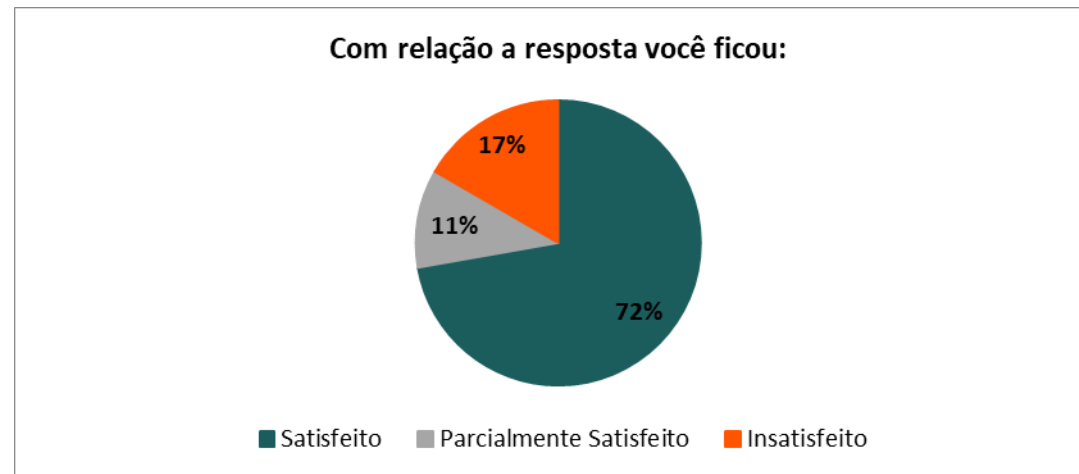
A sua manifestação foi:	2º Sem
Atendida	77,8%
Não atendida	8,3%
Atendida parcialmente	5,6%
Discordo da solução apresentada	8%



Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2024

Pesquisa Ouvidoria

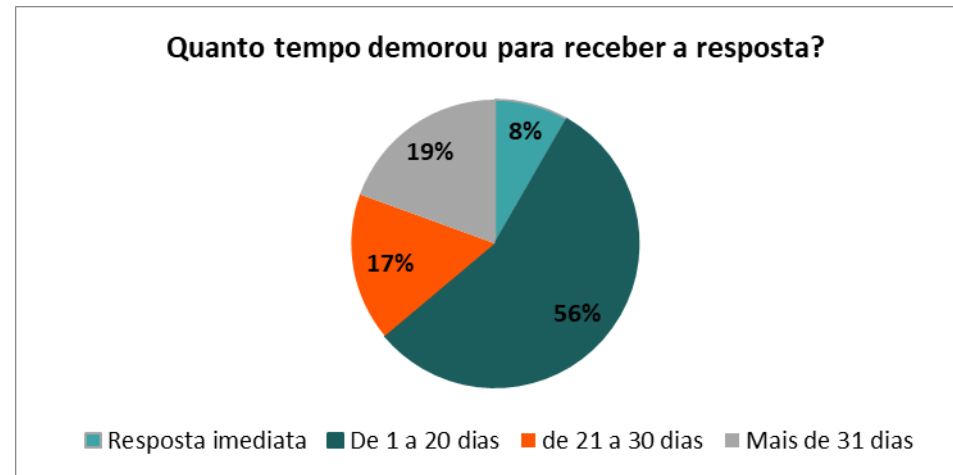
Com relação a resposta você ficou:	2º Sem
Satisfeito	72%
Parcialmente Satisfeito	11%
Insatisfeito	17%



Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2024

Pesquisa Ouvidoria

Quanto tempo demorou para receber a resposta?	2º Sem
Resposta imediata	8%
De 1 a 20 dias	56%
de 21 a 30 dias	17%
Mais de 31 dias	19%



Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2024

Pesquisa Ouvidoria

A atuação da ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	2º Sem
Sim	81%
Não	19%



Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2024

Pesquisa Ouvidoria

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?	2º Sem
Sim	89%
Não	11%

