



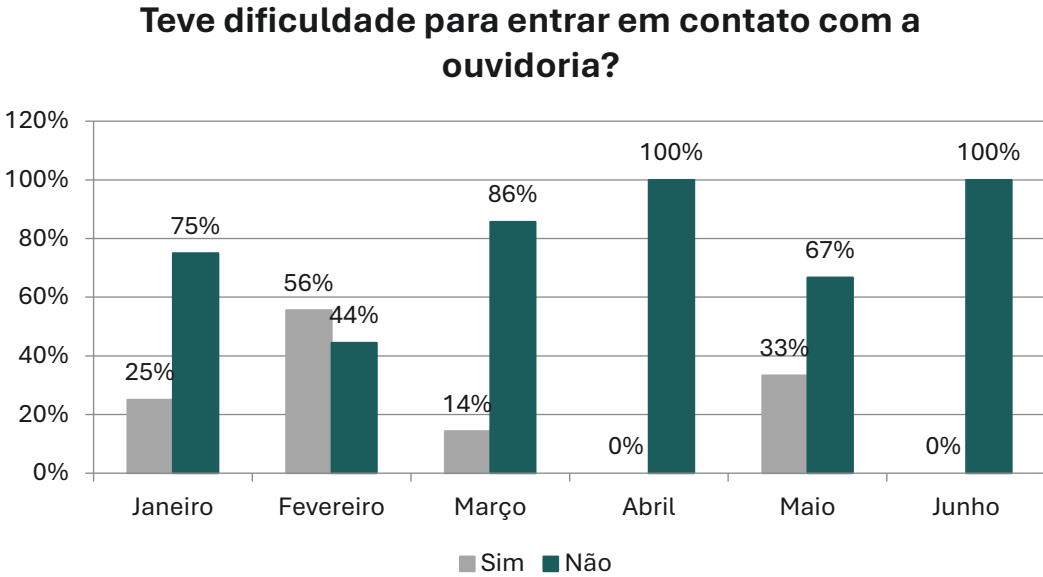
Pesquisa Ouvidoria Via Colinas

1º Semestre 2025

Ouvidoria Via Colinas - 1º de janeiro a 30 de junho de 2025

Pesquisa Ouvidoria

Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	1º Sem
Sim	25%	56%	14%	0%	33%	0%	30%
Não	75%	44%	86%	100%	67%	100%	70%

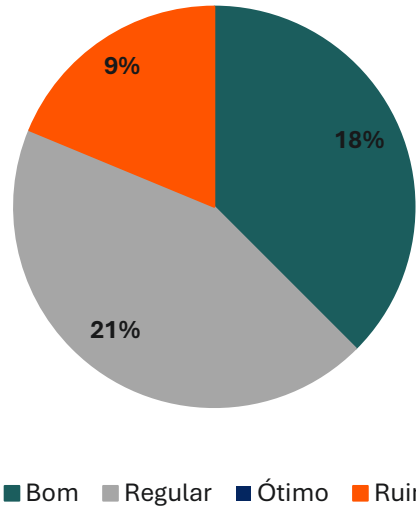


Ouvidoria Via Colinas - 1º de janeiro a 30 de junho de 2025

Pesquisa Ouvidoria

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	1º Sem
Bom	25%	33%	14%	0%	0%	0%	18%
Regular	13%	33%	0%	0%	50%	0%	21%
Ótimo	50%	33%	71%	0%	50%	100%	
Ruim	13%	0%	14%	100%	0%	0%	9%

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:

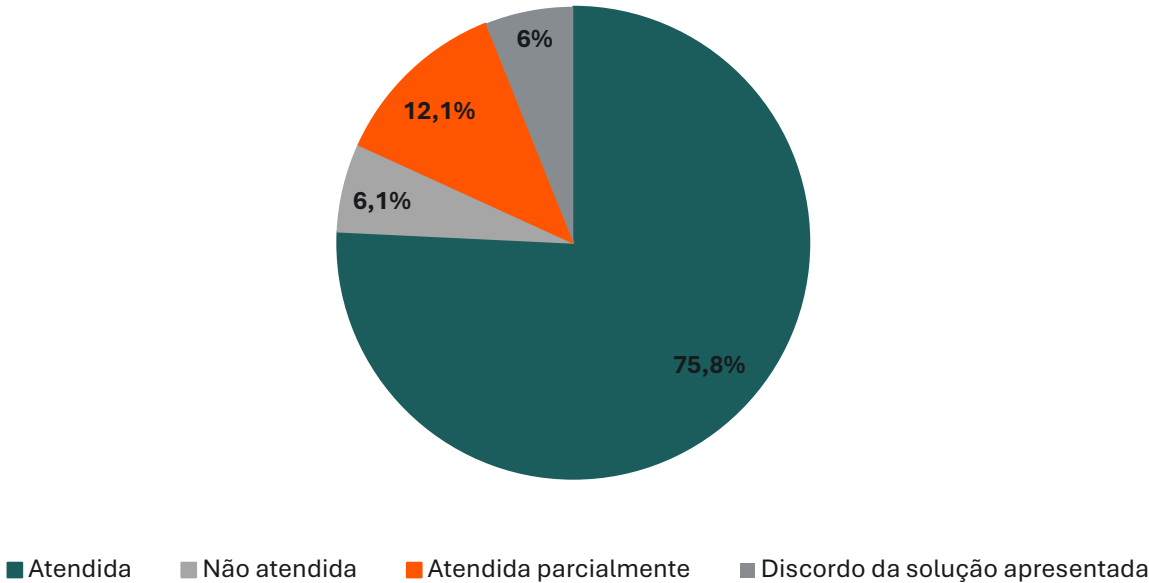


Ouvidoria Via Colinas - 1º de janeiro a 30 de junho de 2025

Pesquisa Ouvidoria

A sua manifestação foi:	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	1º Sem
Atendida	75%	89%	71%	0%	67%	100%	75,8%
Não atendida	0%	0%	14%	0%	17%	0%	6,1%
Atendida parcialmente	25%	11%	0%	0%	17%	0%	12,1%
Discordo da solução apresentada	0%	0%	14%	100%	0%	0%	6%

A sua manifestação foi:

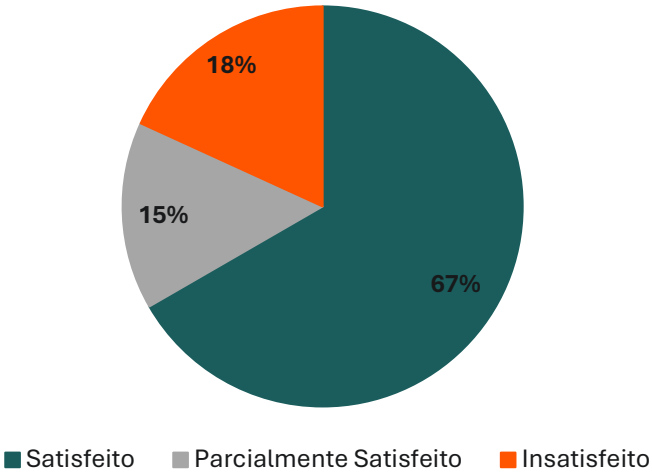


Ouvidoria Via Colinas - 1º de janeiro a 30 de junho de 2025

Pesquisa Ouvidoria

Com relação a resposta você ficou:	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	1º Sem
Satisfeito	6	6	5	0	3	2	22
Parcialmente Satisfeito	1	2	0	0	2	0	5
Insatisfeito	1	1	2	1	1	0	6
Total	8	9	7	1	6	2	33

Com relação a resposta você ficou:

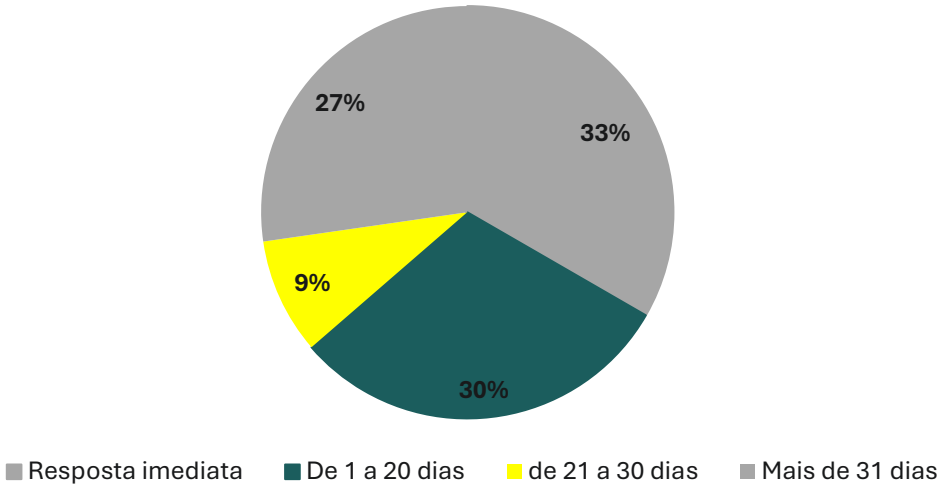


Ouvidoria Via Colinas - 1º de janeiro a 30 de junho de 2025

Pesquisa Ouvidoria

Quanto tempo demorou para receber a resposta?	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	1º Sem
Resposta imediata	25%	22%	57%	0%	17%	100%	33%
De 1 a 20 dias	13%	33%	29%	100%	50%	0%	30%
de 21 a 30 dias	13%	22%	0%	0%	0%	0%	9%
Mais de 31 dias	50%	22%	14%	0%	33%	0%	27%

Quanto tempo demorou para receber a resposta?

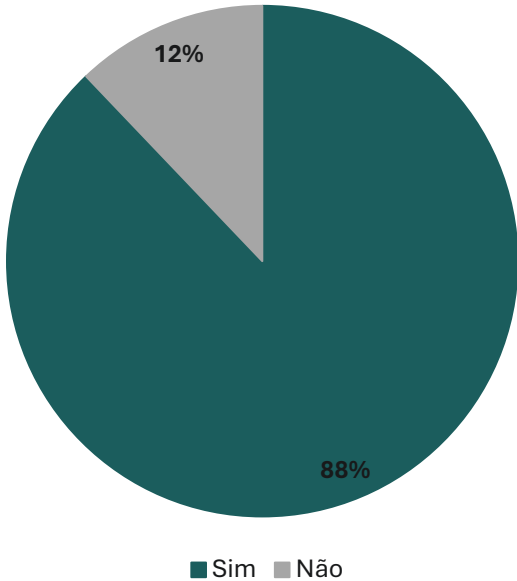


Ouvidoria Via Colinas - 1º de janeiro a 30 de junho de 2025

Pesquisa Ouvidoria

A atuação da ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	1º Sem
Sim	88%	89%	100%	0%	83%	100%	88%
Não	13%	11%	0%	100%	17%	0%	12%

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



Ouvidoria Via Colinas - 1º de janeiro a 30 de junho de 2025

Pesquisa Ouvidoria

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	1º Sem
Sim	75%	78%	86%	0%	100%	100%	82%
Não	25%	22%	14%	100%	0%	0%	18%

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?

