



ai via
appia

Pesquisa Ouvidoria Via Colinas

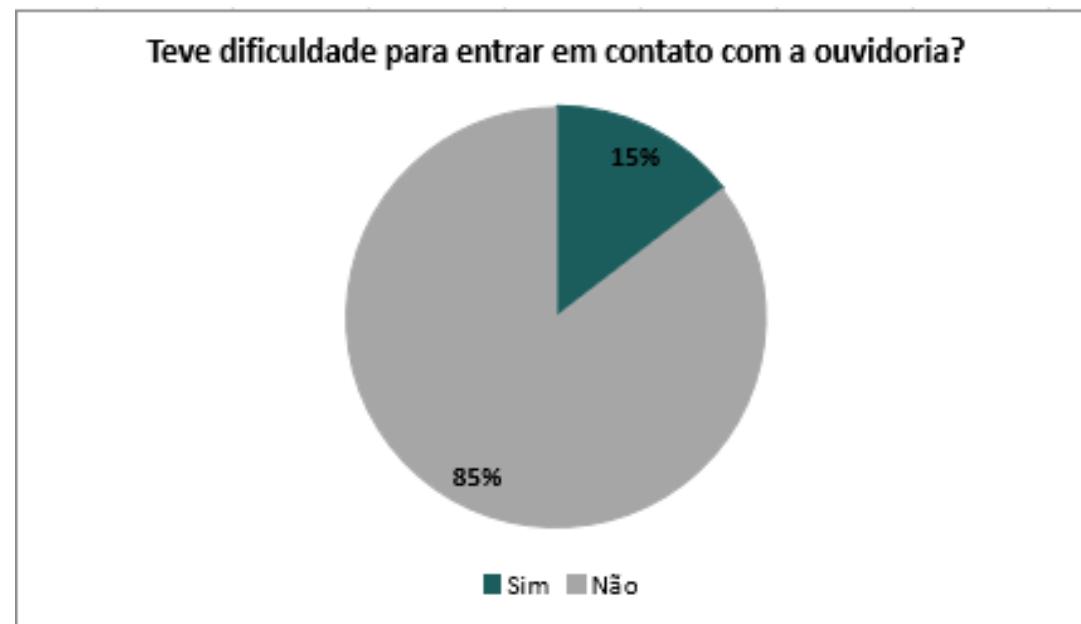
2º Semestre 2025



Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2025

Pesquisa
Ouvidoria

Teve dificuldade para entrar em contato com a ouvidoria?	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2º Sem.
Sim	40%	17%	0%	25%	0%	0%	15%
Não	60%	83%	100%	75%	100%	100%	85%

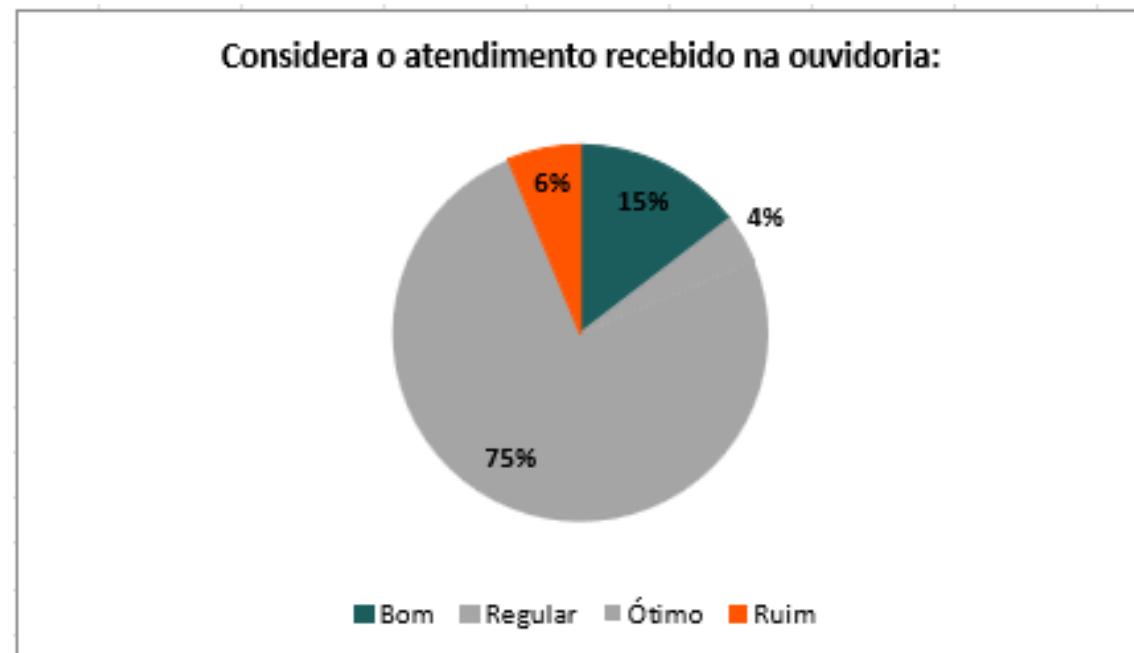




Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2025

Pesquisa
Ouvidoria

Considera o atendimento recebido na ouvidoria:	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2º Sem.
Bom	20%	33%	9%	8%	0%	0%	15%
Regular	20%	0%	0%	8%	0%	0%	4%
Ótimo	40%	67%	91%	67%	100%	100%	75%
Ruim	20%	0%	0%	17%	0%	0%	6%





Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2025

Pesquisa
Ouvidoria

A sua manifestação foi:	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2º Sem.
Atendida	100%	100%	82%	75%	100%	100%	89,6%
Não atendida	0%	0%	0%	8%	0%	0%	2,1%
Atendida parcialmente	0%	0%	18%	8%	0%	0%	6,3%
Discordo da solução apresentada	0%	0%	0%	8%	0%	0%	2%

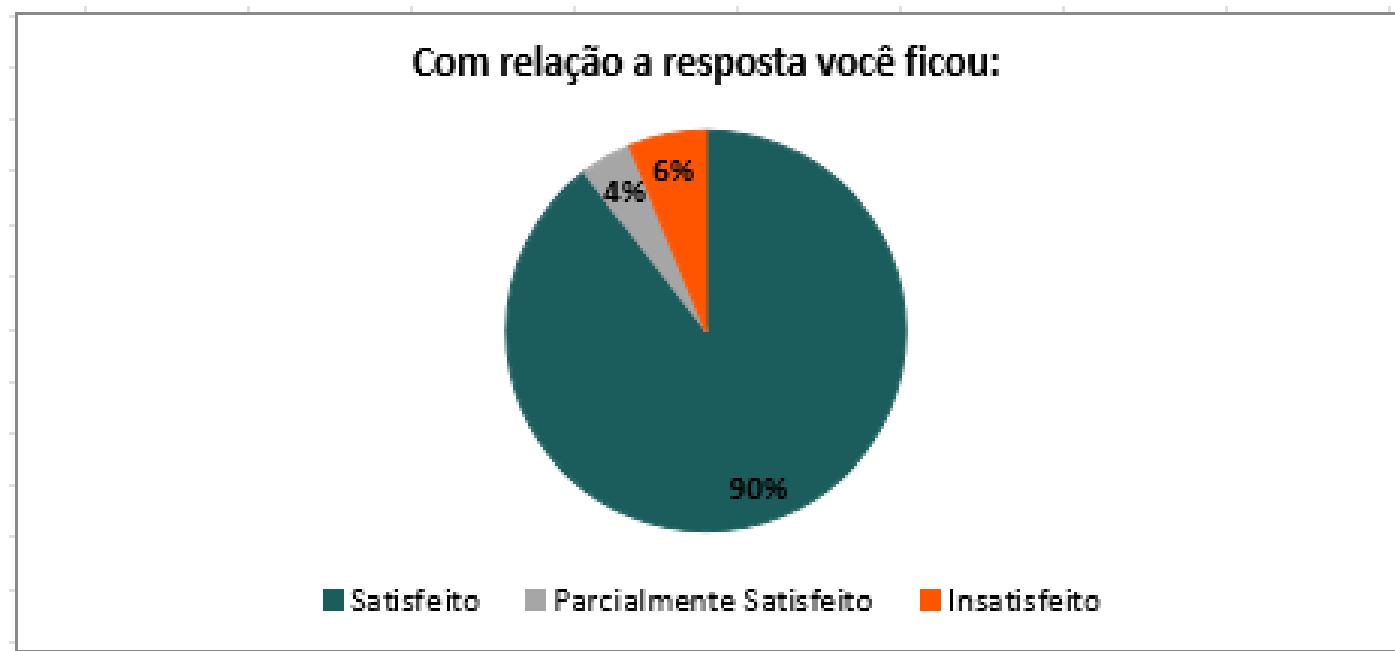




Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2025

Pesquisa
Ouvidoria

Com relação a resposta você ficou:	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2º Sem.
Satisfeito	60%	100%	100%	75%	100%	100%	90%
Parcialmente Satisfeito	40%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
Insatisfeito	0%	0%	0%	25%	0%	0%	6%

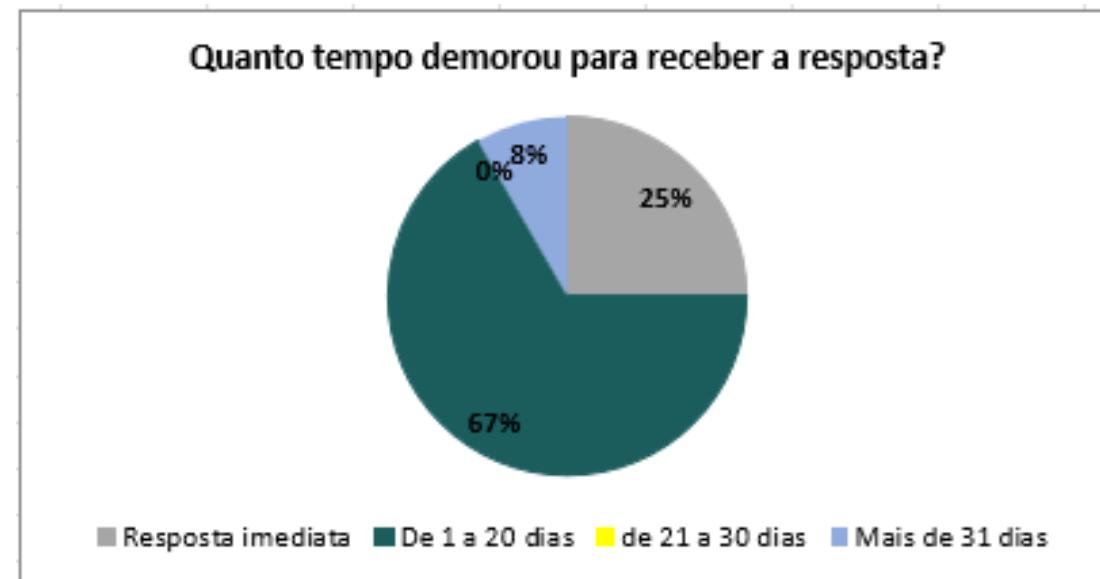




Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 30 de dezembro de 2025

Pesquisa
Ouvidoria

Quanto tempo demorou para receber a resposta?	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2º Sem.
Resposta imediata	0%	42%	9%	25%	0%	50%	25%
De 1 a 20 dias	80%	58%	82%	58%	100%	50%	67%
de 21 a 30 dias	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Mais de 31 dias	20%	0%	9%	17%	0%	0%	8%

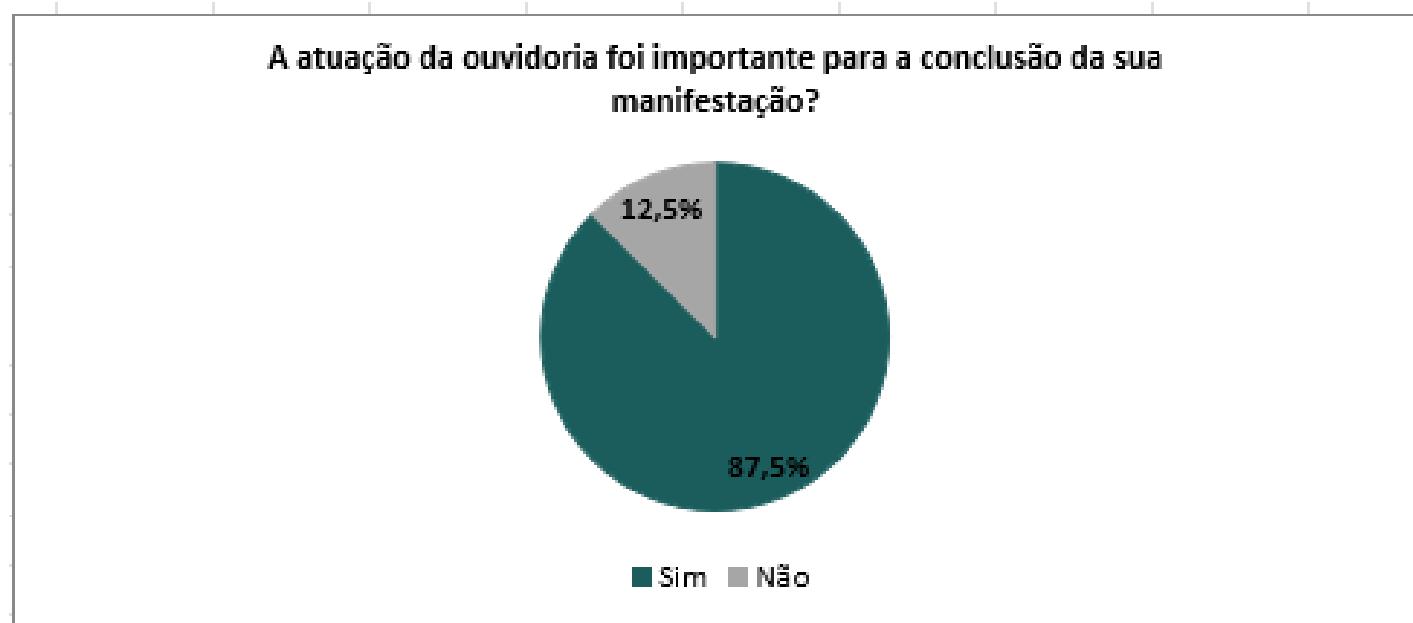




Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2025

Pesquisa
Ouvidoria

A atuação da ouvidoria foi importante para a conclusão da sua manifestação?	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2º Sem.
Sim	80%	100%	91%	75%	100%	83%	87,5%
Não	20%	0%	9%	25%	0%	17%	12,5%





Ouvidoria Via Colinas - 1º de julho a 31 de dezembro de 2025

Pesquisa
Ouvidoria

Utilizaria a ouvidoria da concessionária novamente?	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2º Sem.
Sim	80%	100%	91%	83%	100%	100%	92%
Não	20%	0%	9%	17%	0%	0%	8%

