

Relatório Pesquisa de Satisfação Ouvidoria 2º Semestre 2021



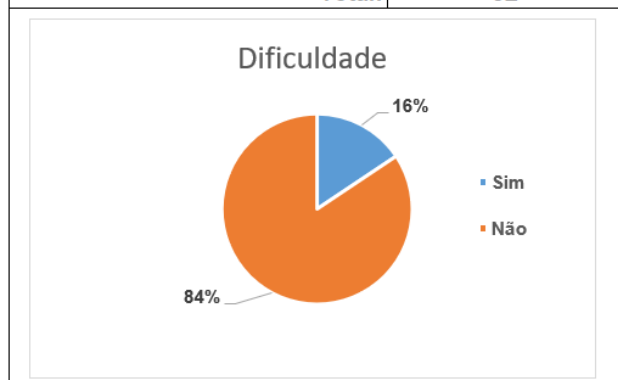
Relatório Pesquisa de Satisfação Ouvidoria

1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO 2021

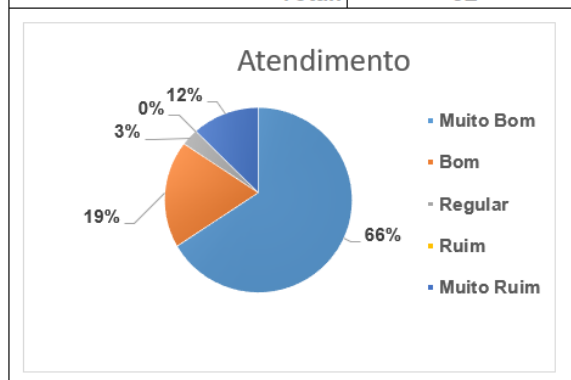
Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Renovias: 3.023

Total de respondidas pelo Usuário: 32

Dificuldade	
Sim	5
Não	27
Total:	32

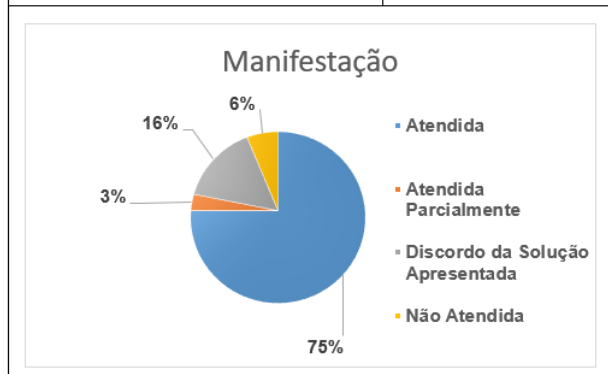


Atendimento	
Muito Bom	21
Bom	6
Regular	1
Ruim	0
Muito Ruim	4
Total:	32



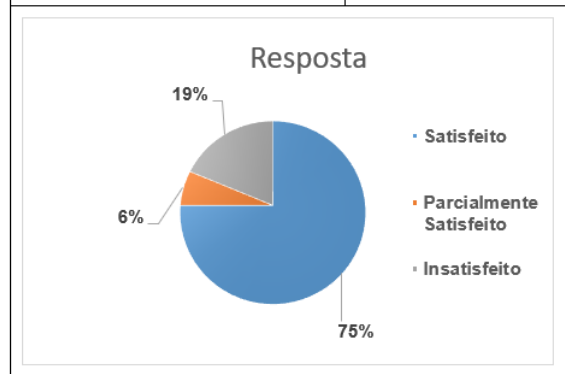
Conclusão do Atendimento

Conclusão	
Atendida	24
Atendida Parcialmente	1
Discordo da Solução Apresentada	5
Não Atendida	2
Total:	32



Satisfação com relação a resposta

Satisfação	
Satisfeito	24
Parcialmente Satisfeito	2
Insatisfeito	6
Total:	32

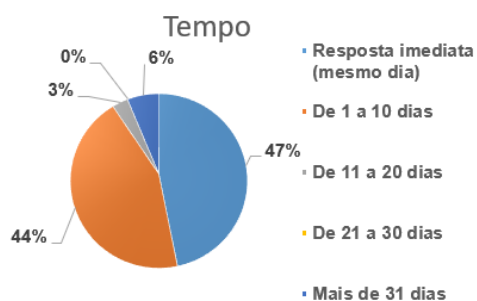


Relatório Pesquisa de Satisfação Ouvidoria

1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO 2021

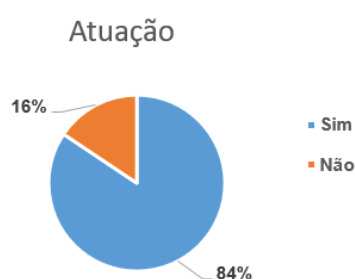
Tempo para receber a resposta da Ouvidoria

Tempo de Resposta	
Resposta imediata (mesmo dia)	15
De 1 a 10 dias	14
De 11 a 20 dias	1
De 21 a 30 dias	0
Mais de 31 dias	2
Total:	32



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	27
Não	5
Total:	32



Utilizaria a Ouvidoria novamente

UTILIZAÇÃO	
Sim	29
Não	3
Total:	32

