

Relatório Pesquisa de Satisfação Ouvidoria 2º Semestre 2023



Relatório Pesquisa de Satisfação Ouvidoria

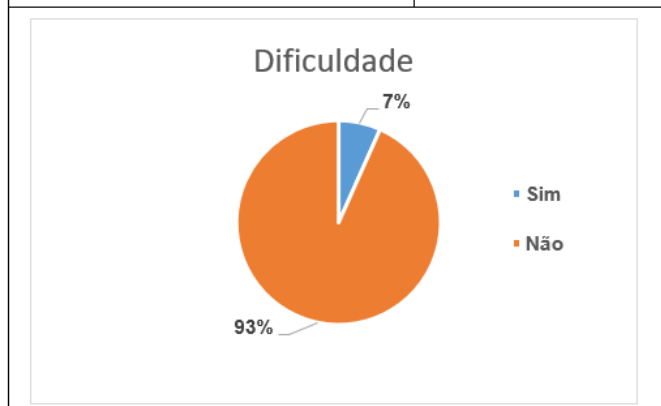
1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO 2023

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Renovias: 2.868

Total de respondidas pelo Usuário: 30

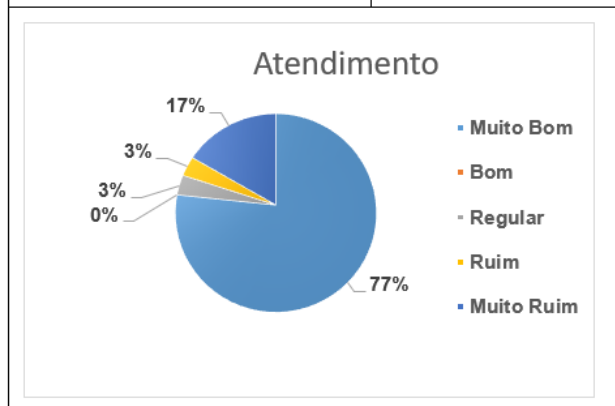
Dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria

Dificuldade	
Sim	2
Não	28
Total:	30



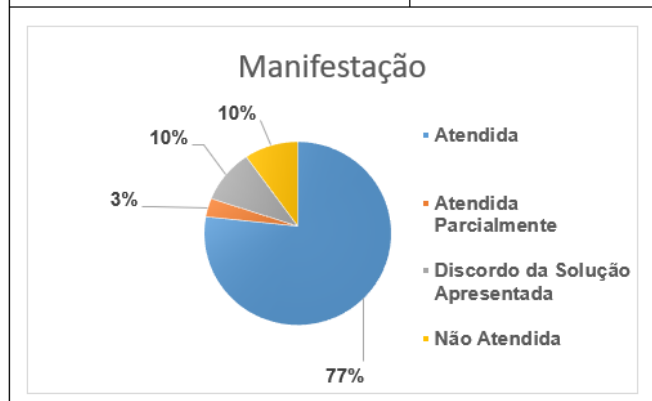
Considera o atendimento recebido na Ouvidoria

Atendimento	
Muito Bom	23
Bom	0
Regular	1
Ruim	1
Muito Ruim	5
Total:	30



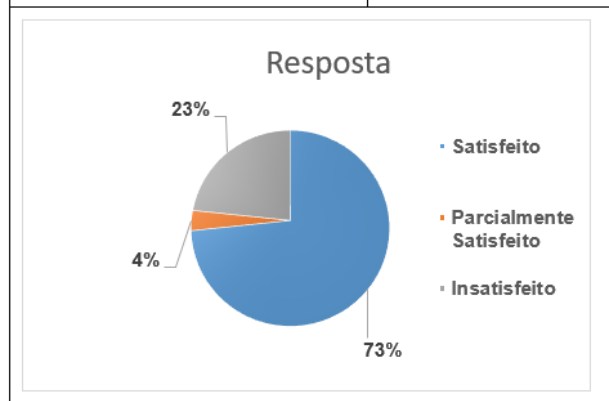
Conclusão do Atendimento

Conclusão	
Atendida	23
Atendida Parcialmente	1
Discordo da Solução Apresentada	3
Não Atendida	3
Total:	30



Satisfação com relação a resposta

Satisfação	
Satisfeito	22
Parcialmente Satisfeito	1
Insatisfeito	7
Total:	30

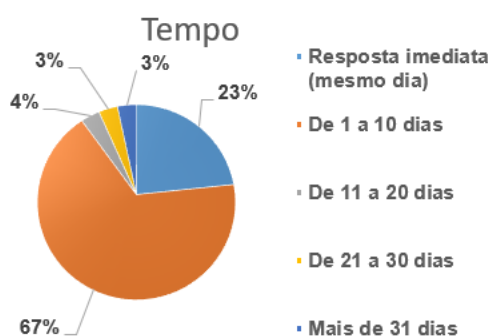


Relatório Pesquisa de Satisfação Ouvidoria

1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO 2023

Tempo para receber a resposta da Ouvidoria

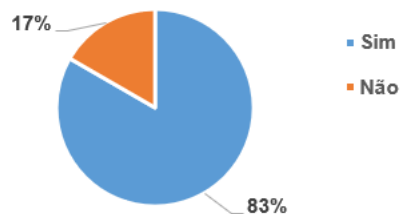
Tempo de Resposta	
Resposta imediata (mesmo dia)	7
De 1 a 10 dias	20
De 11 a 20 dias	1
De 21 a 30 dias	1
Mais de 31 dias	1
Total:	30



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	25
Não	5
Total:	30

Atuação



Utilizaria a Ouvidoria novamente

UTILIZAÇÃO	
Sim	27
Não	3
Total:	30

Utilização

