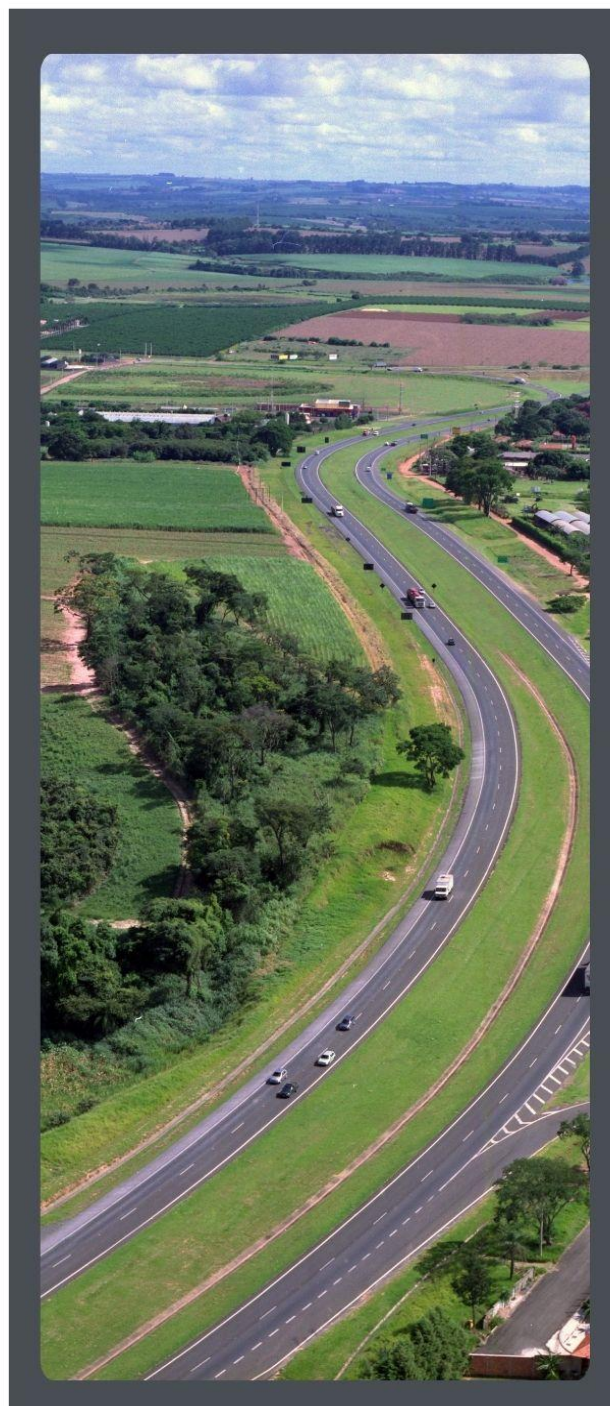


Relatório Pesquisa de Satisfação Ouvidoria

2º Semestre 2024



Relatório Pesquisa de Satisfação Ouvidoria

1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Renovias: 4.598

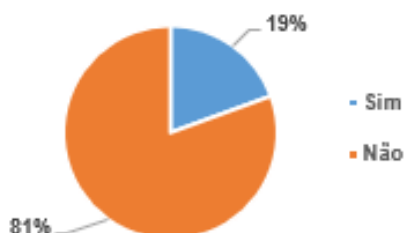
Total de respondidas pelo Usuário: 288

Dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria

Dificuldade

Sim	56
Não	232
Total:	288

Dificuldade

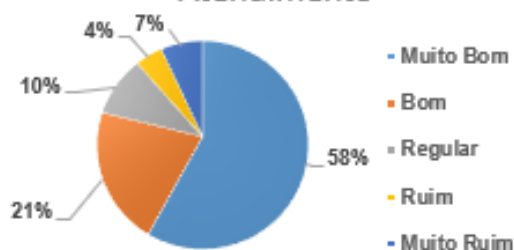


Considera o atendimento recebido na Ouvidoria

Atendimento

Muito Bom	167
Bom	60
Regular	28
Ruim	13
Muito Ruim	20
Total:	288

Atendimento

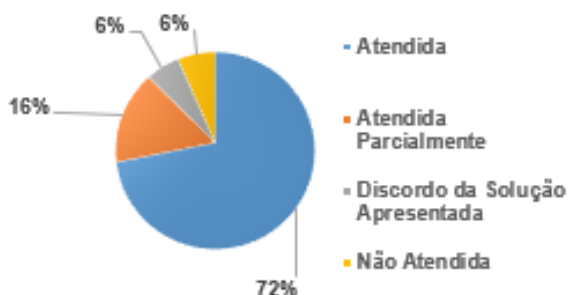


Conclusão do Atendimento

Conclusão

Atendida	207
Atendida Parcialmente	45
Discordo da Solução Apresentada	17
Não Atendida	19
Total:	288

Manifestação

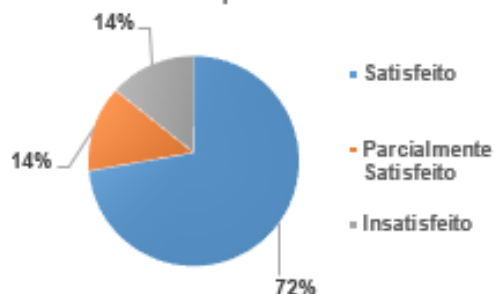


Satisfação com relação a resposta

Satisfação

Satisfeito	208
Parcialmente Satisfeito	39
Insatisfeito	41
Total:	288

Resposta



Relatório Pesquisa de Satisfação Ouvidoria

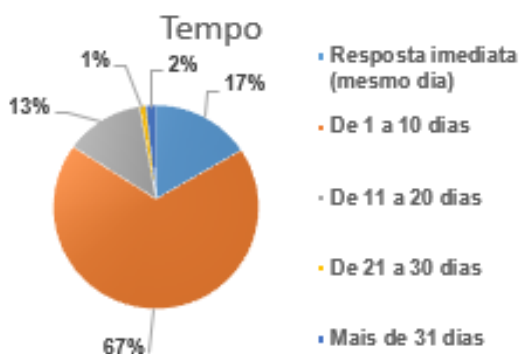
1º DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Renovias: 4.598

Total de respondidas pelo Usuário: 288

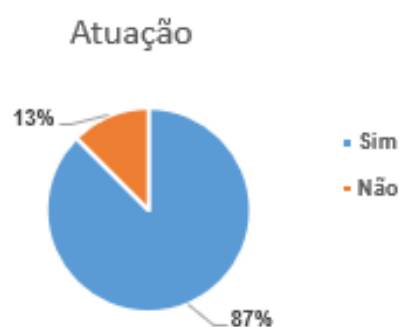
Tempo para receber a resposta da Ouvidoria

Tempo de Resposta	
Resposta imediata (mesmo dia)	48
De 1 a 10 dias	194
De 11 a 20 dias	38
De 21 a 30 dias	3
Mais de 31 dias	5
Total:	288



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	252
Não	36
Total:	288



Utilizaria a Ouvidoria novamente

UTILIZAÇÃO	
Sim	254
Não	34
Total:	288





rr renovias