

Relatório - Pesquisa de Satisfação

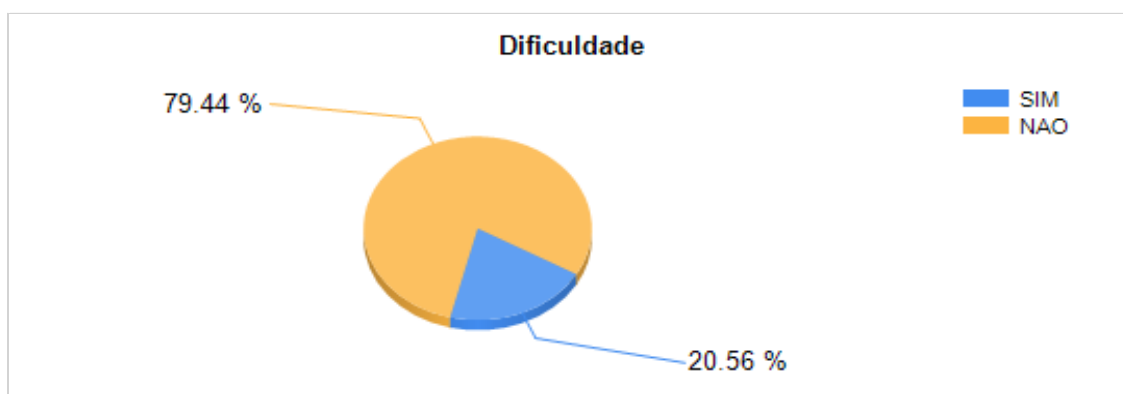
Secretaria de Logística e Transportes
 Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER
 Período: 01/01/2020 a 30/06/2020

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 2047

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 107

Dificuldade para entrar em contato

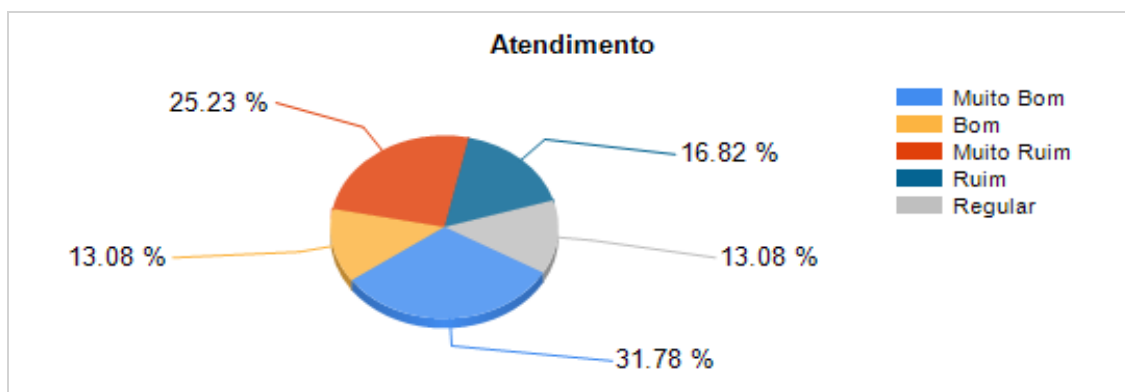
Dificuldade	
Sim	22
Não	85
Total:	107



Consideração sobre o atendimento

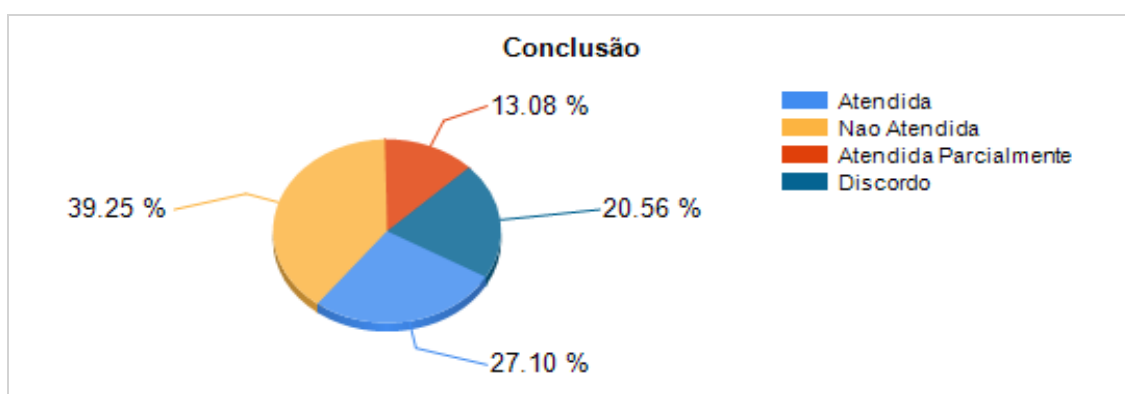
Atendimento	
Muito Bom	34
Bom	14
Regular	14

Ruim	18
Muito Ruim	27
Total:	107



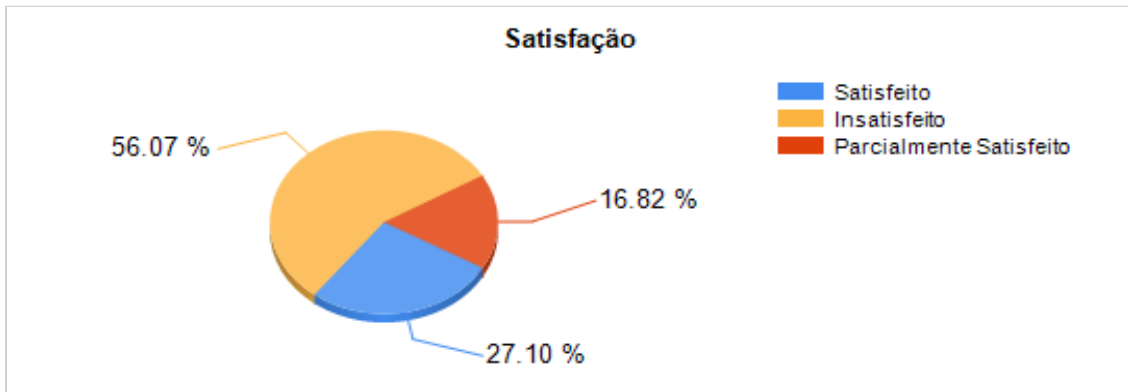
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	29
Atendida Parcialmente	14
Não Atendida	42
Discordo da solução apresentada	22
Total:	107



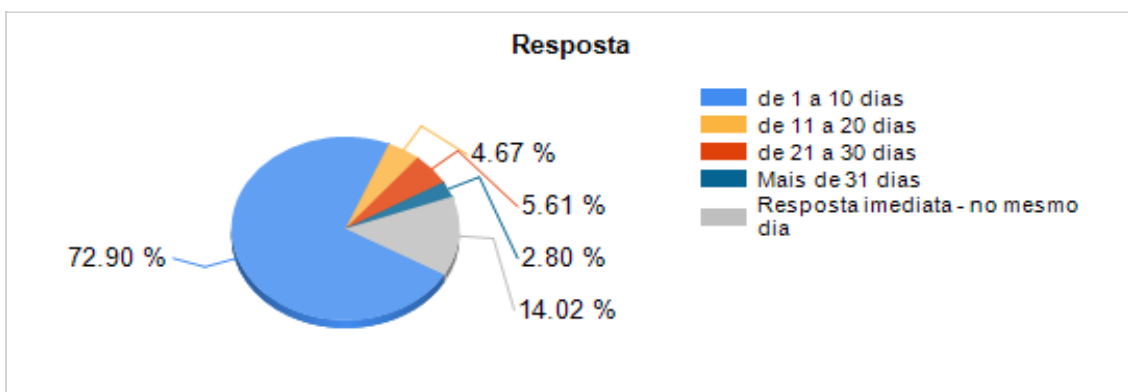
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	29
Parcialmente Satisfeito	18
Insatisfeito	60
Total:	107



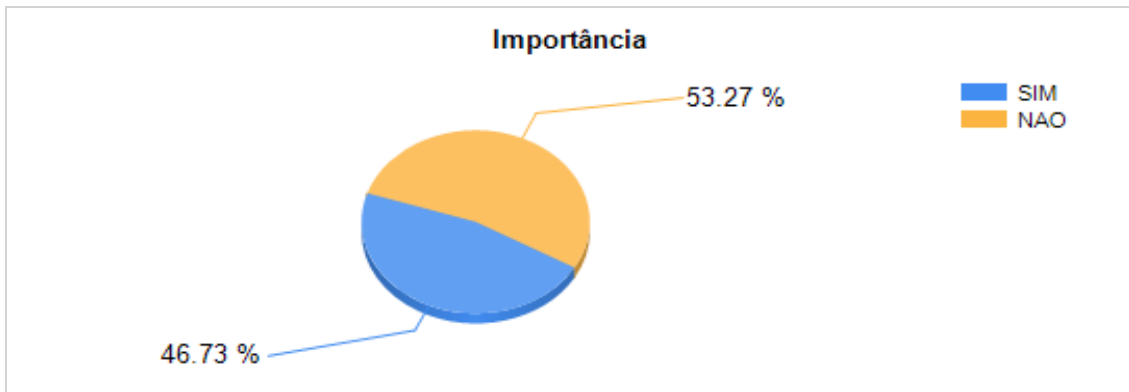
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	78
de 11 a 20 dias	5
de 21 a 30 dias	6
Mais de 31 dias	3
Resposta imediata - no mesmo dia	15
Total:	107



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	50
Não	57
Total:	107



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	69
Não	38
Total:	107

