

Relatório - Pesquisa de Satisfação

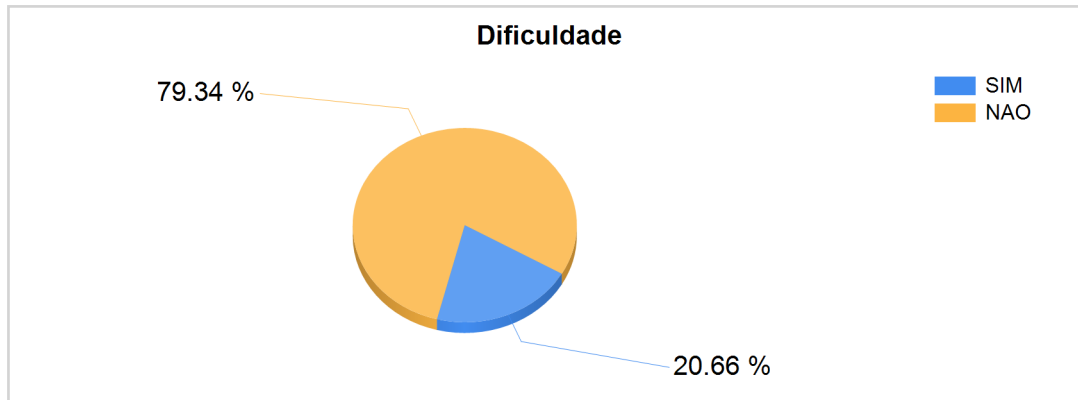
Secretaria de Logística e Transportes
 Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER
 Período: 01/07/2020 a 30/06/2021

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 3608

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 213

Dificuldade para entrar em contato

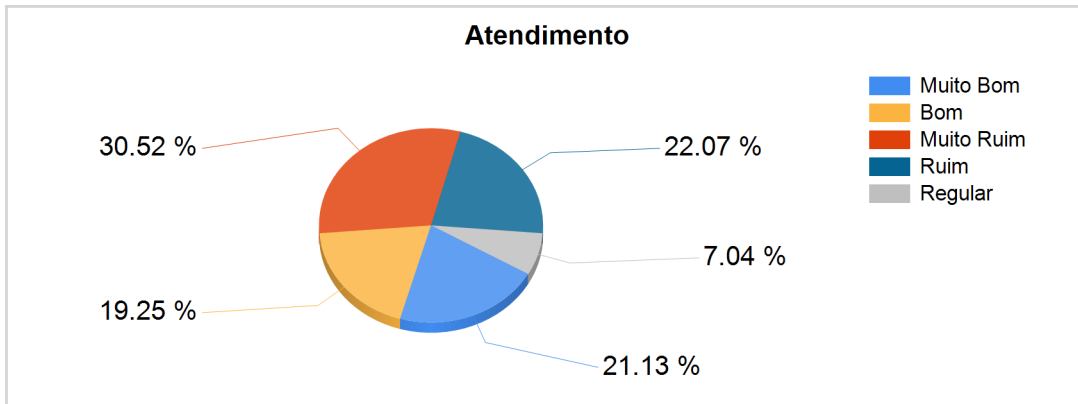
Dificuldade	
Sim	44
Não	169
Total:	213



Consideração sobre o atendimento

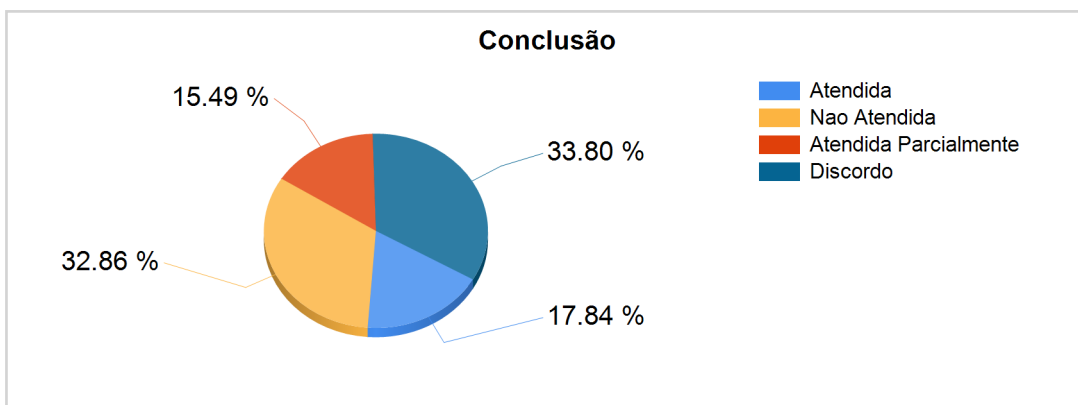
Atendimento	
Muito Bom	45
Bom	41

Regular	15
Ruim	47
Muito Ruim	65
Total:	213



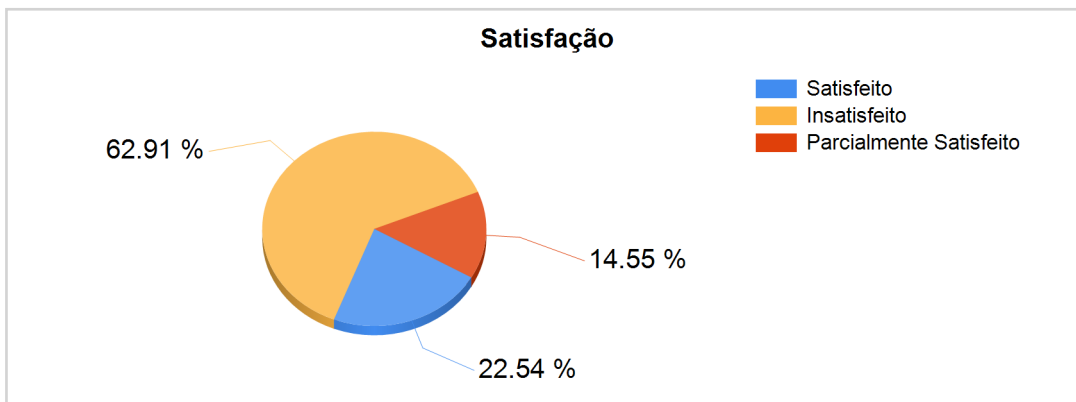
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	38
Atendida Parcialmente	33
Não Atendida	70
Discordo da solução apresentada	72
Total:	213



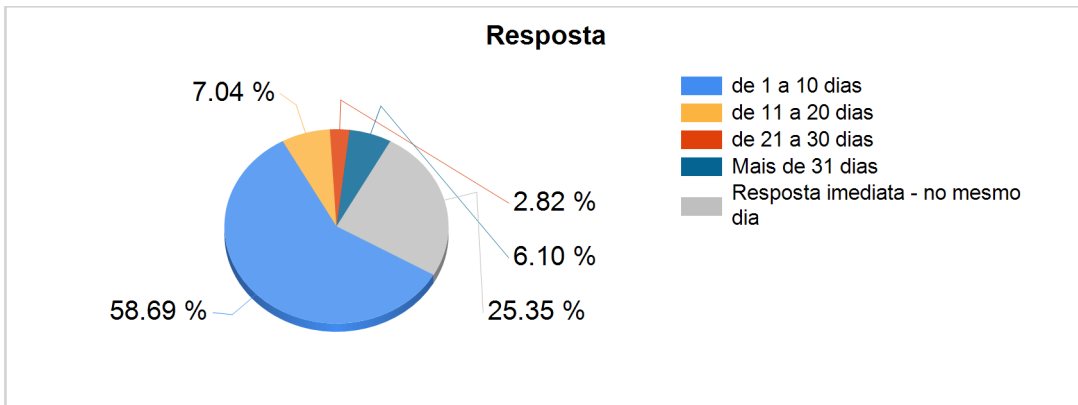
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	48
Parcialmente Satisfeito	31
Insatisfeito	134
Total:	213



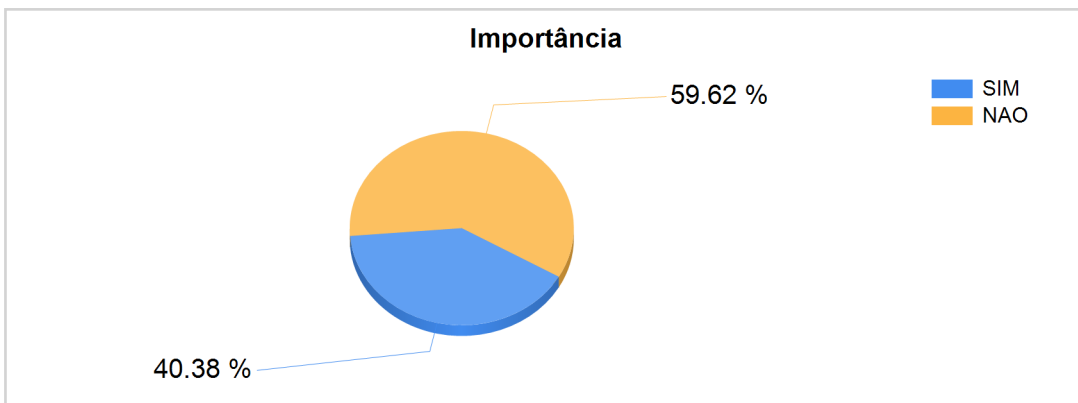
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	125
de 11 a 20 dias	15
de 21 a 30 dias	6
Mais de 31 dias	13
Resposta imediata - no mesmo dia	54
Total:	213



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	86
Não	127
Total:	213



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	122
Não	91
Total:	213

Utilização

