

Relatório - Pesquisa de Satisfação

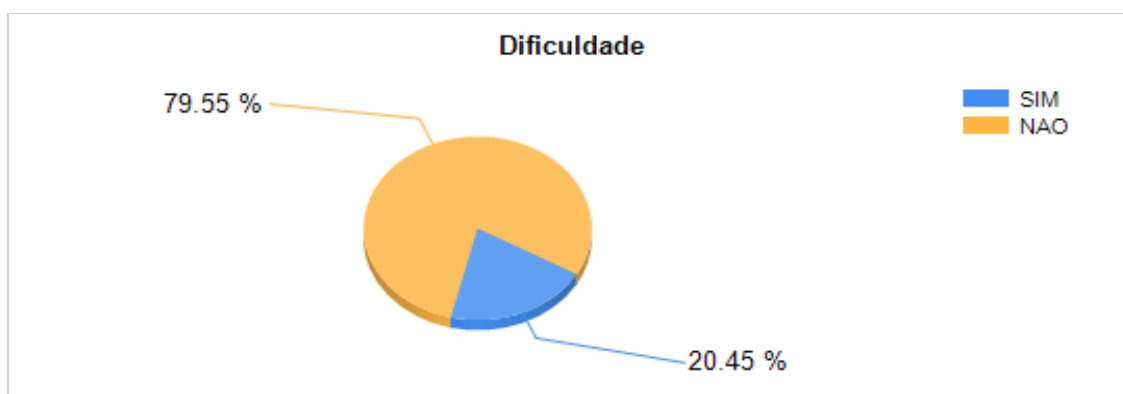
Secretaria de Logística e Transportes
 Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo - DER
 Período: 01/10/2019 a 31/12/2019

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 712

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 44

Dificuldade para entrar em contato

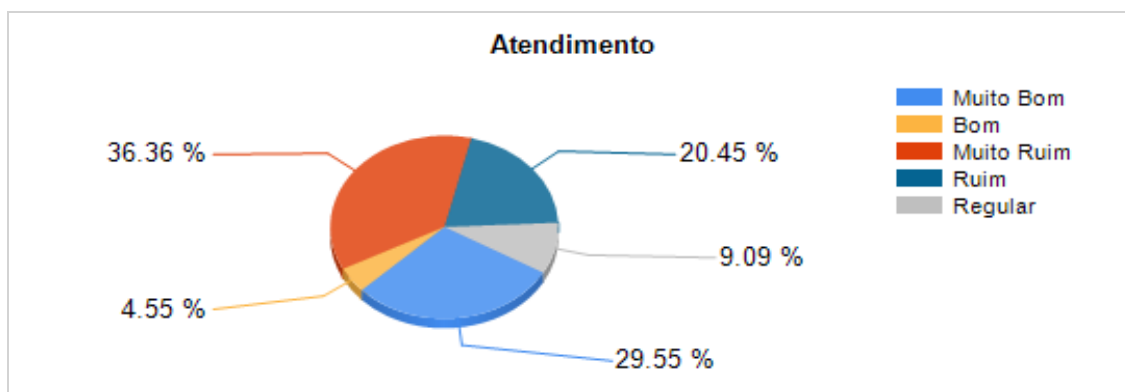
Dificuldade	
Sim	9
Não	35
Total:	44



Consideração sobre o atendimento

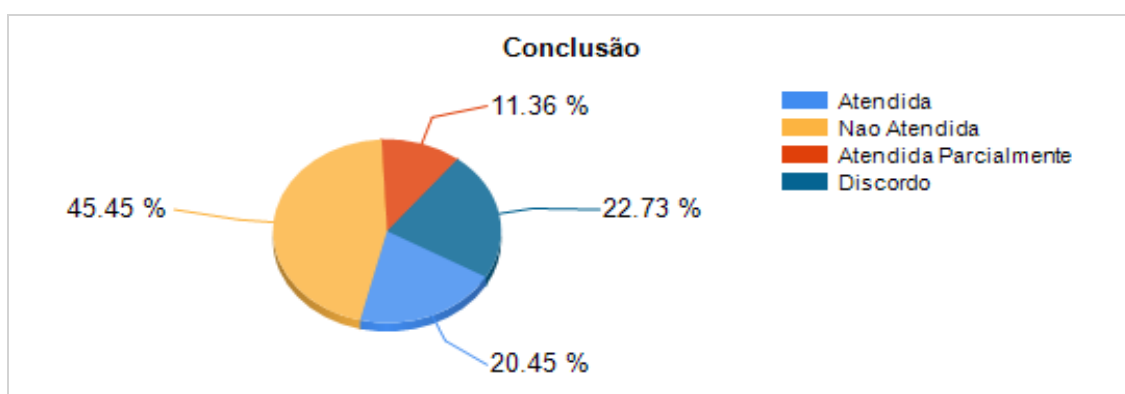
Atendimento	
Muito Bom	13
Bom	2
Regular	4

Ruim	9
Muito Ruim	16
Total:	44



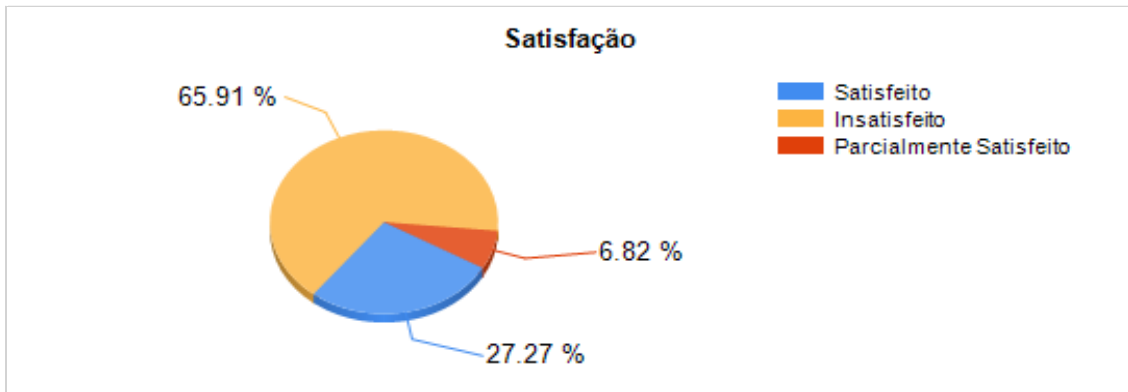
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	9
Atendida Parcialmente	5
Não Atendida	20
Discordo da solução apresentada	10
Total:	44



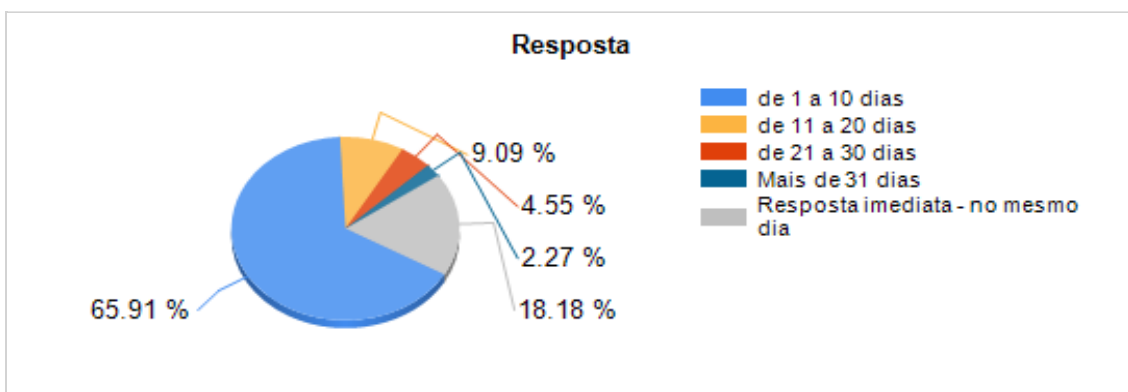
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	12
Parcialmente Satisfeito	3
Insatisfeito	29
Total:	44



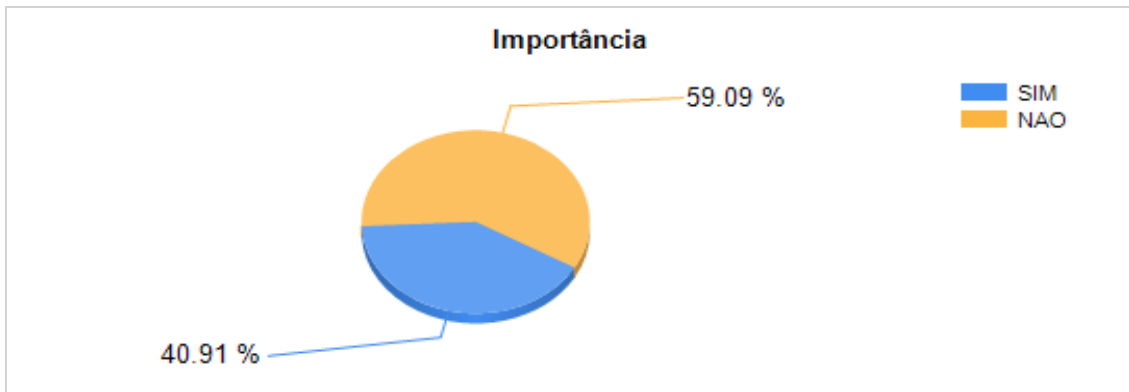
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	29
de 11 a 20 dias	4
de 21 a 30 dias	2
Mais de 31 dias	1
Resposta imediata - no mesmo dia	8
Total:	44



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	18
Não	26
Total:	44



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	26
Não	18
Total:	44

