

Relatório - Pesquisa de Satisfação

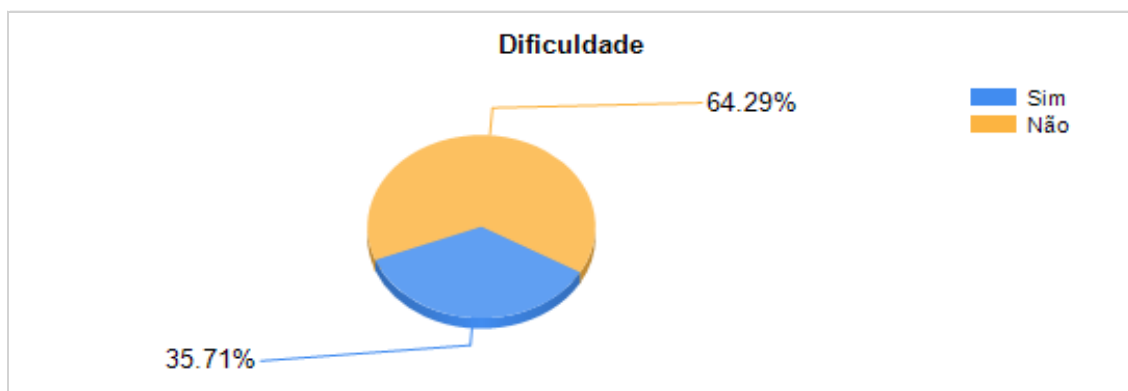
Secretaria de Parcerias em Investimentos
EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A
Período: 01/07/2023 a 31/12/2023

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 1930

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 28

Dificuldade para entrar em contato

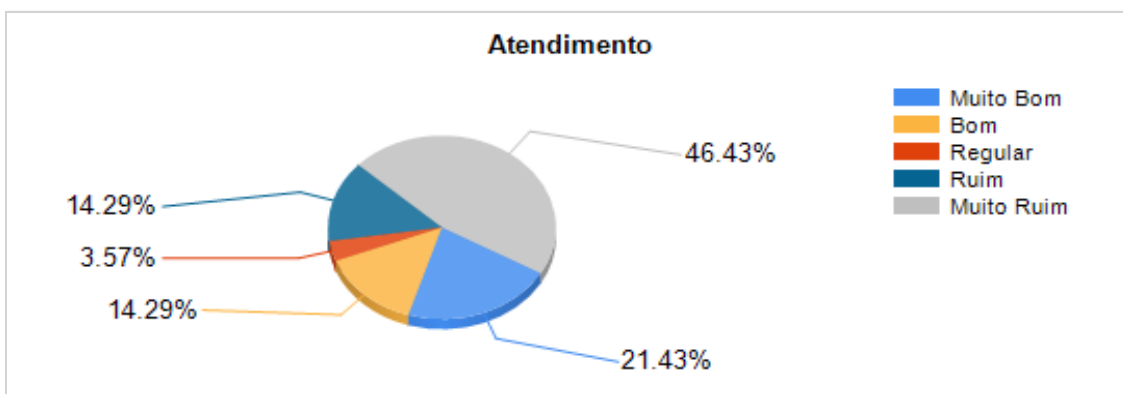
| Dificuldade | |
|-------------|----|
| Sim | 10 |
| Não | 18 |
| Total: | 28 |



Consideração sobre o atendimento

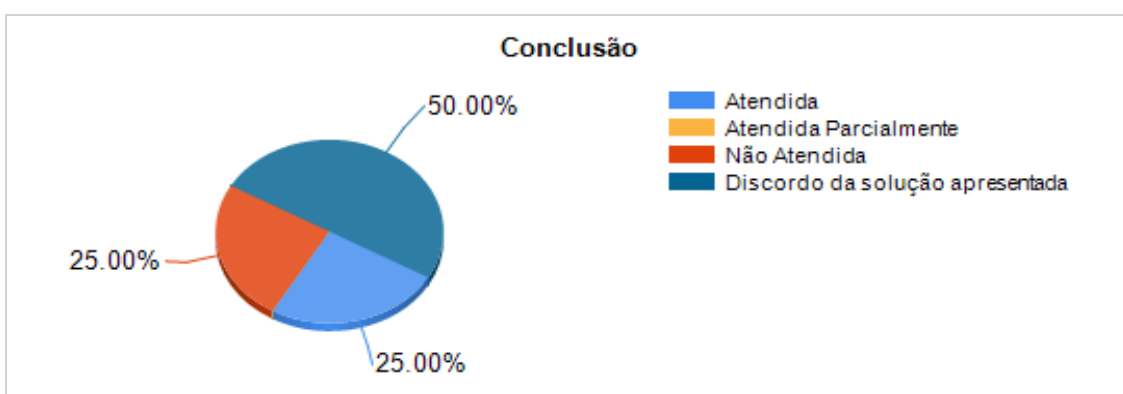
| Atendimento | |
|-------------|---|
| Muito Bom | 6 |
| Bom | 4 |
| Regular | 1 |

| | |
|------------|----|
| Ruim | 4 |
| Muito Ruim | 13 |
| Total: | 28 |



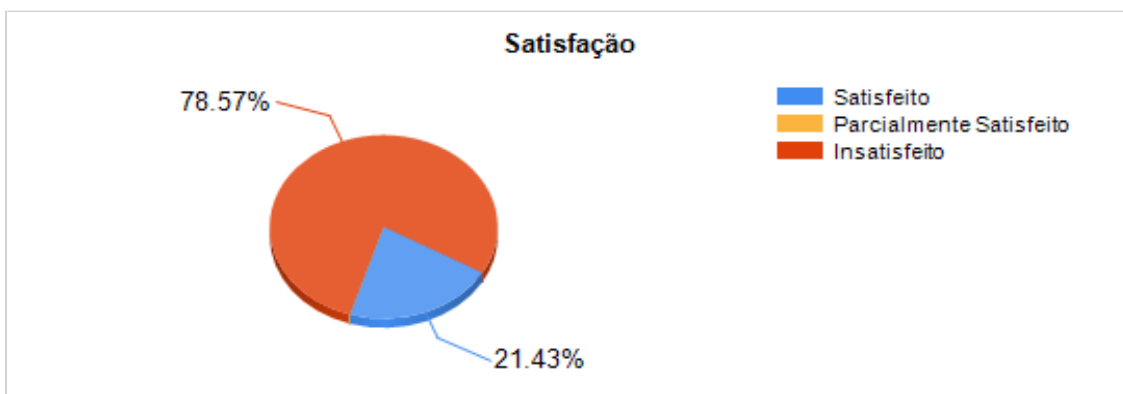
Conclusão do atendimento

| Conclusão | |
|---------------------------------|----|
| Atendida | 7 |
| Atendida Parcialmente | 0 |
| Não Atendida | 7 |
| Discordo da solução apresentada | 14 |
| Total: | 28 |



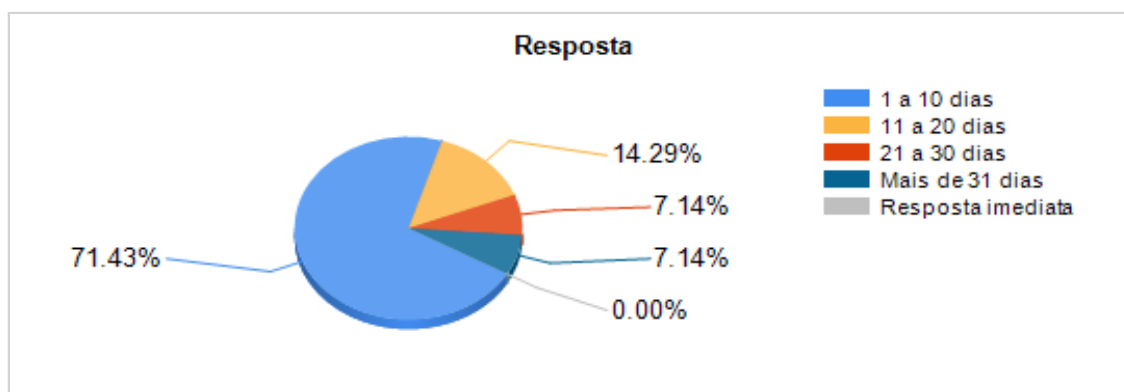
Satisfação do Cidadão

| Satisfação | |
|-------------------------|----|
| Satisfeito | 6 |
| Parcialmente Satisfeito | 0 |
| Insatisfeito | 22 |
| Total: | 28 |



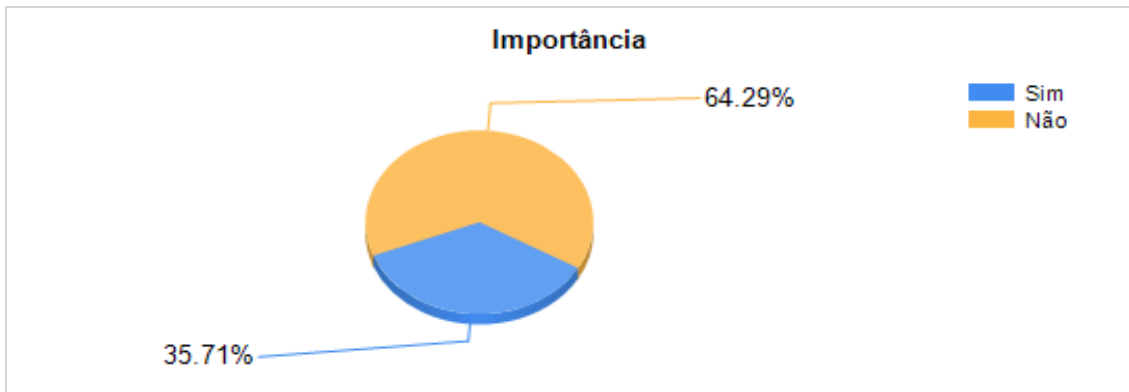
Tempo de Resposta

| Resposta | |
|----------------------------------|----|
| de 1 a 10 dias | 20 |
| de 11 a 20 dias | 4 |
| de 21 a 30 dias | 2 |
| Mais de 31 dias | 2 |
| Resposta imediata - no mesmo dia | 0 |
| Total: | 28 |



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

| Importância | |
|-------------|----|
| Sim | 10 |
| Não | 18 |
| Total: | 28 |



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

| Utilização | |
|------------|----|
| Sim | 15 |
| Não | 13 |
| Total: | 28 |

