

## Relatório - Pesquisa de Satisfação

Secretaria de Governo  
EIXO SP CONCESSIONARIA DE RODOVIAS S.A  
Período: 01/07/2024 a 31/12/2024

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 1271

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 23

### Dificuldade para entrar em contato

| Dificuldade |    |
|-------------|----|
| Sim         | 5  |
| Não         | 18 |
| Total:      | 23 |

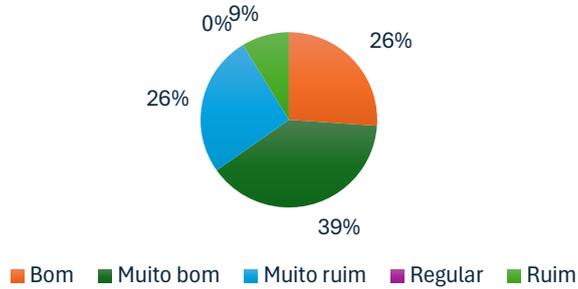


### Consideração sobre o atendimento

| Atendimento |   |
|-------------|---|
| Muito Bom   | 9 |
| Bom         | 6 |
| Regular     | 0 |

|            |    |
|------------|----|
| Ruim       | 2  |
| Muito Ruim | 6  |
| Total:     | 23 |

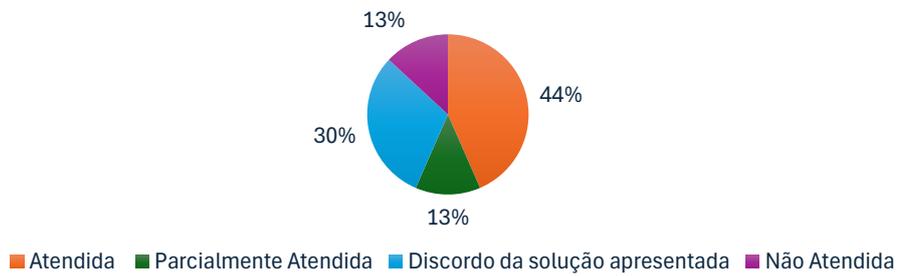
### Atendimento



### Conclusão do atendimento

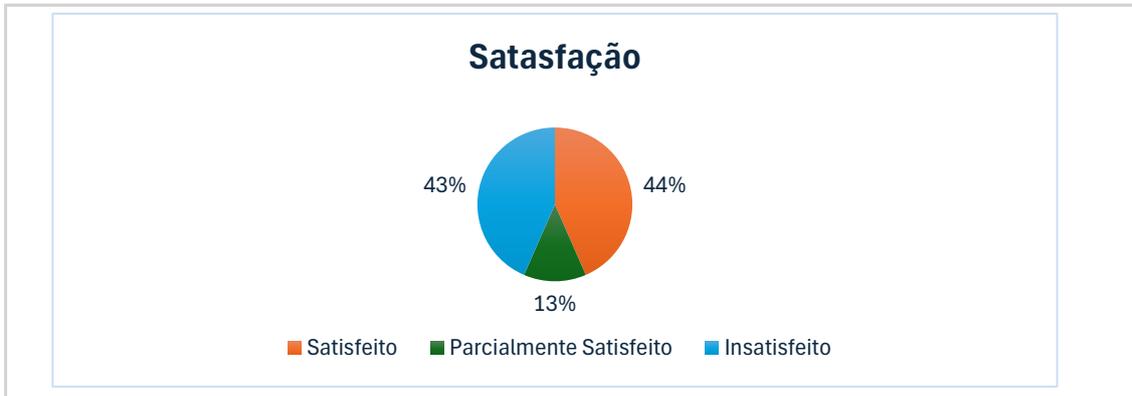
| Conclusão                       |    |
|---------------------------------|----|
| Atendida                        | 10 |
| Atendida Parcialmente           | 3  |
| Não Atendida                    | 3  |
| Discordo da solução apresentada | 7  |
| Total:                          | 23 |

### Conclusão



### Satisfação do Cidadão

| Satisfação              |    |
|-------------------------|----|
| Satisfeito              | 10 |
| Parcialmente Satisfeito | 3  |
| Insatisfeito            | 10 |
| Total:                  | 23 |



## Tempo de Resposta

| Resposta                         |    |
|----------------------------------|----|
| de 1 a 10 dias                   | 19 |
| de 11 a 20 dias                  | 1  |
| de 21 a 30 dias                  | 3  |
| Mais de 31 dias                  | 0  |
| Resposta imediata - no mesmo dia | 0  |
| Total:                           | 23 |



## Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

| Importância |    |
|-------------|----|
| Sim         | 15 |
| Não         | 8  |
| Total:      | 23 |



## Utilizaria novamente a Ouvidoria?

| Utilização |    |
|------------|----|
| Sim        | 13 |
| Não        | 10 |
| Total:     | 23 |

