

OUVIDORIAS

**SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS – STM
E ESTRADA DE FERRO CAMPOS DO JORDÃO – EFCJ**



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

DO

1º SEMESTRE DE 2021

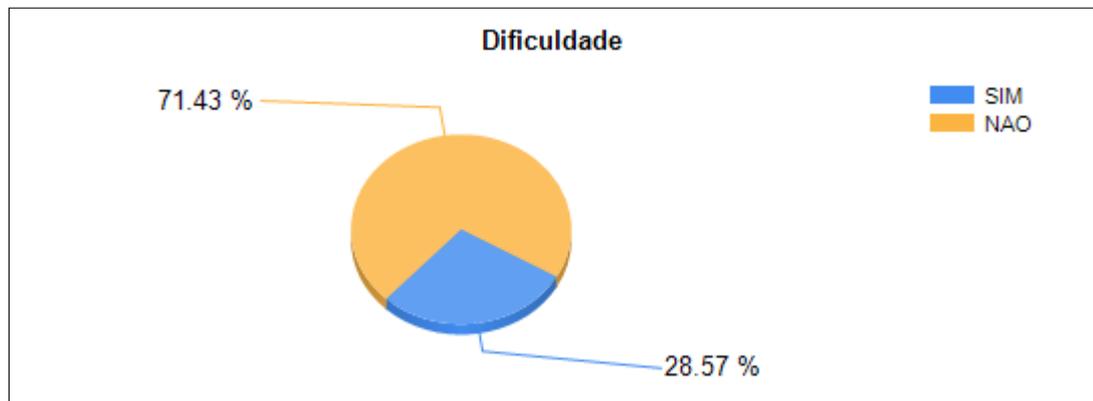
Relatório

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 200

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 14

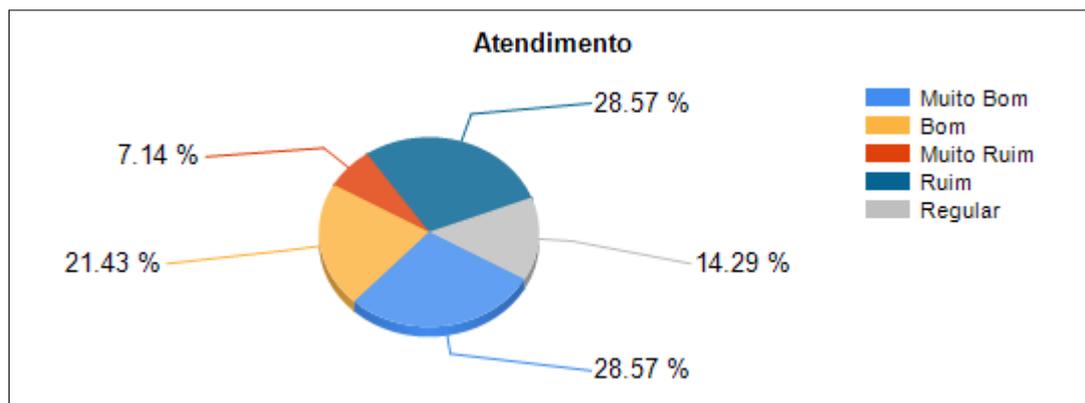
Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	4
Não	10
Total:	14



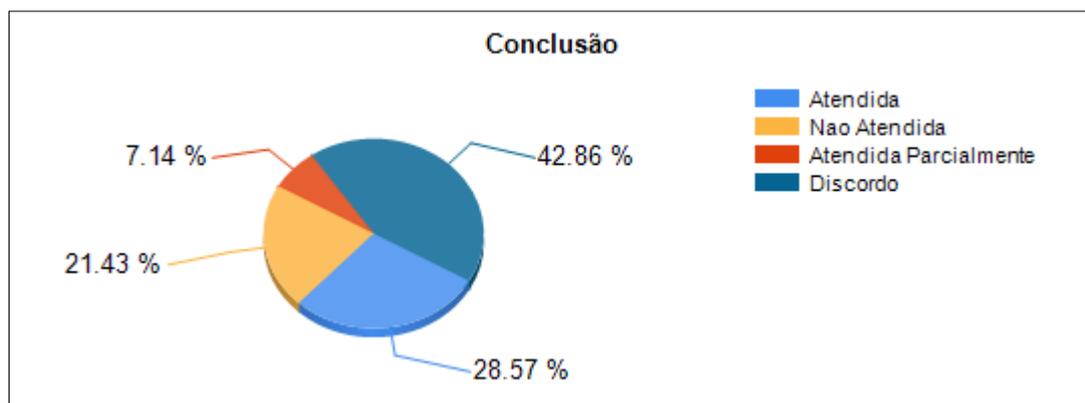
Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	4
Bom	3
Regular	2
Ruim	4
Muito Ruim	1
Total:	14



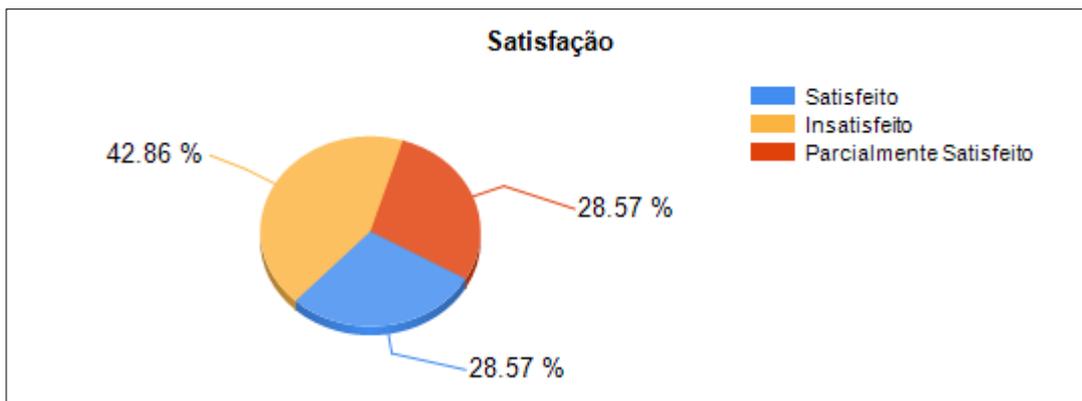
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	4
Atendida Parcialmente	1
Não Atendida	3
Discordo da solução apresentada	6
Total:	14



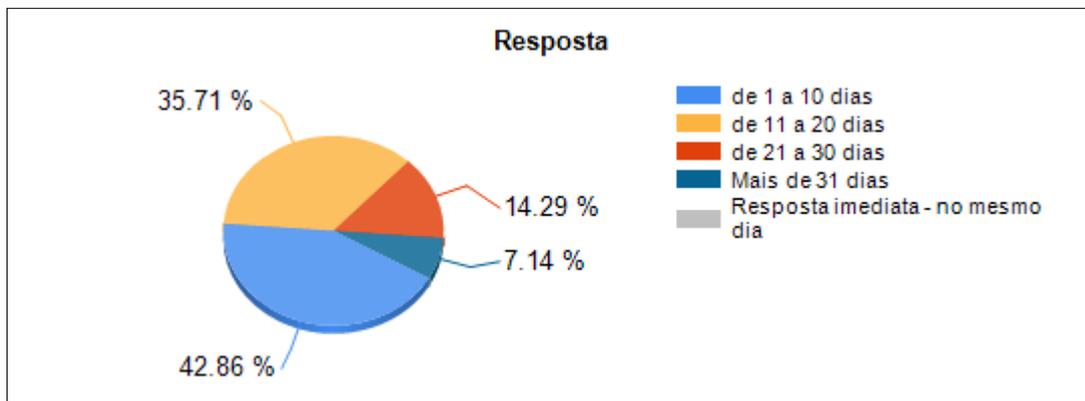
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	4
Parcialmente Satisfeito	4
Insatisfeito	6
Total:	14



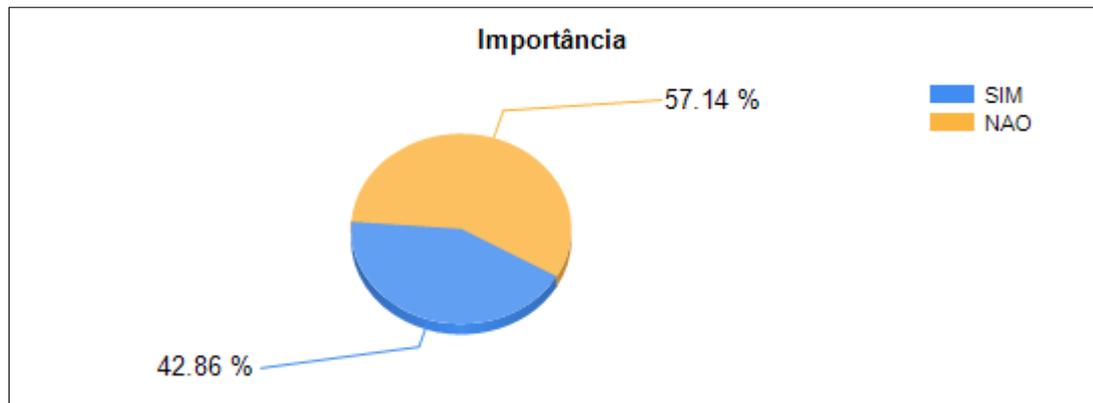
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	6
de 11 a 20 dias	5
de 21 a 30 dias	2
Mais de 31 dias	1
Resposta imediata - no mesmo dia	0
Total:	14



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	6
Não	8
Total:	14



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	9
Não	5
Total:	14

