

Relatório - Pesquisa de Satisfação

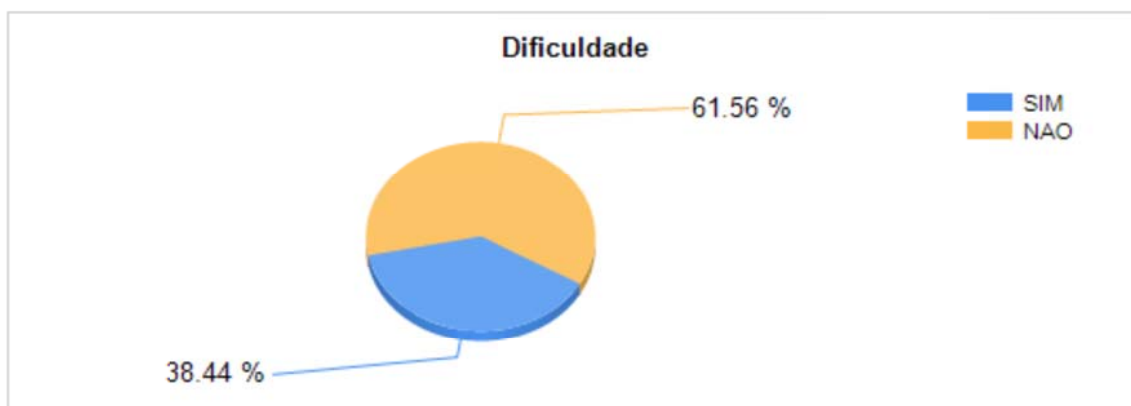
Secretaria de Governo
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP
Período: 01/01/2019 a 31/12/2019

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 24576

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 1202

Dificuldade para entrar em contato

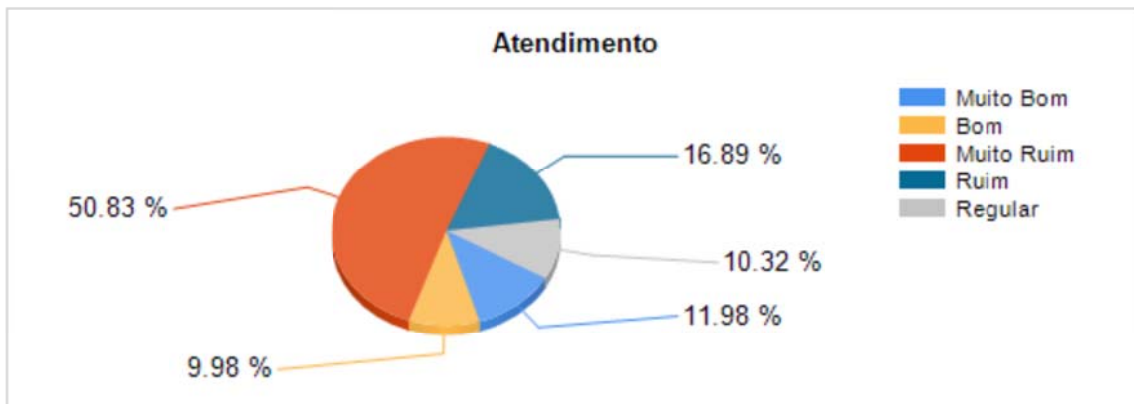
Dificuldade	
Sim	462
Não	740
Total:	1202



Consideração sobre o atendimento

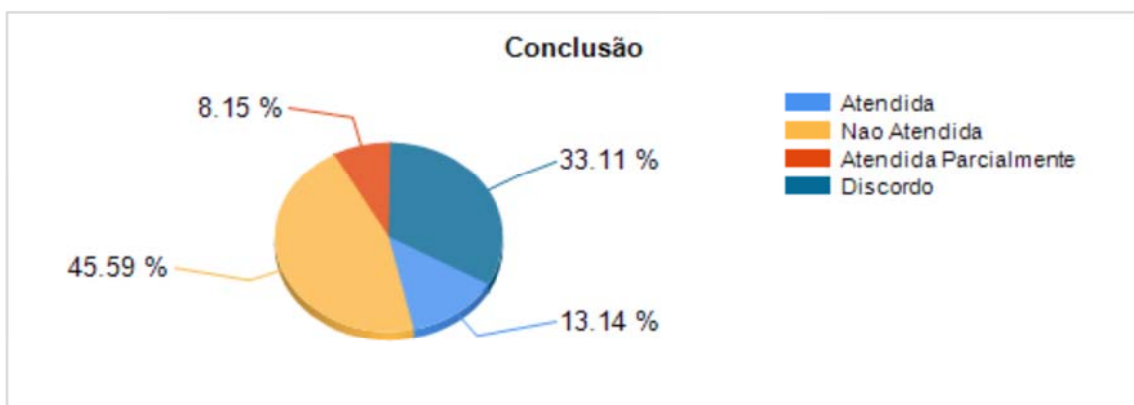
Atendimento	
Muito Bom	144
Bom	120

Regular	124
Ruim	203
Muito Ruim	611
Total:	1202



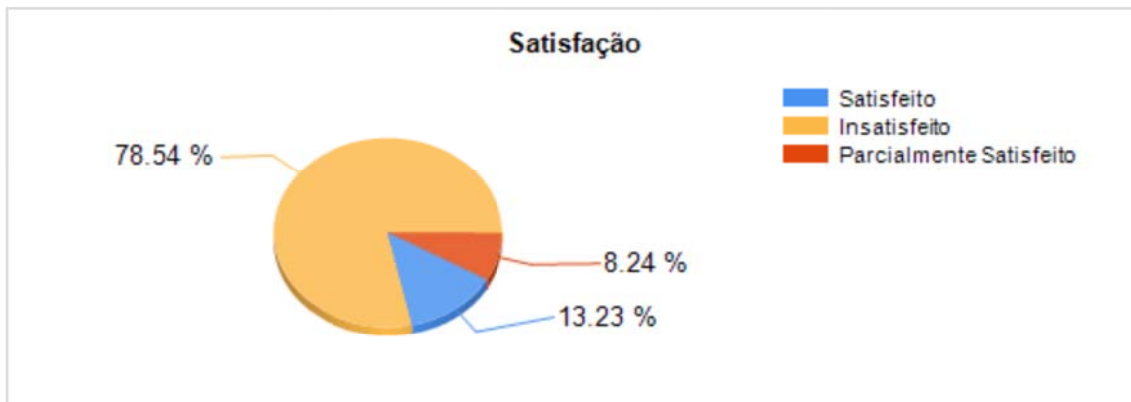
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	158
Atendida Parcialmente	98
Não Atendida	548
Discordo da solução apresentada	398
Total:	1202



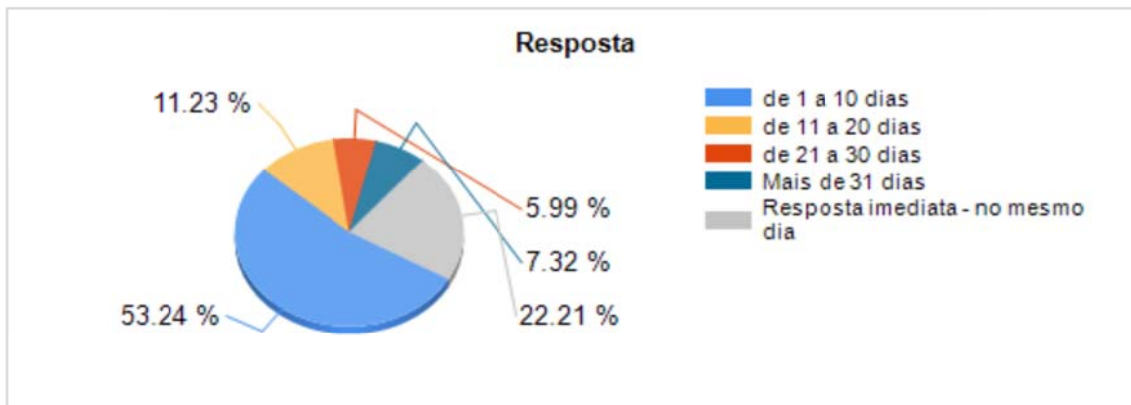
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	159
Parcialmente Satisfeito	99
Insatisfeito	944
Total:	1202



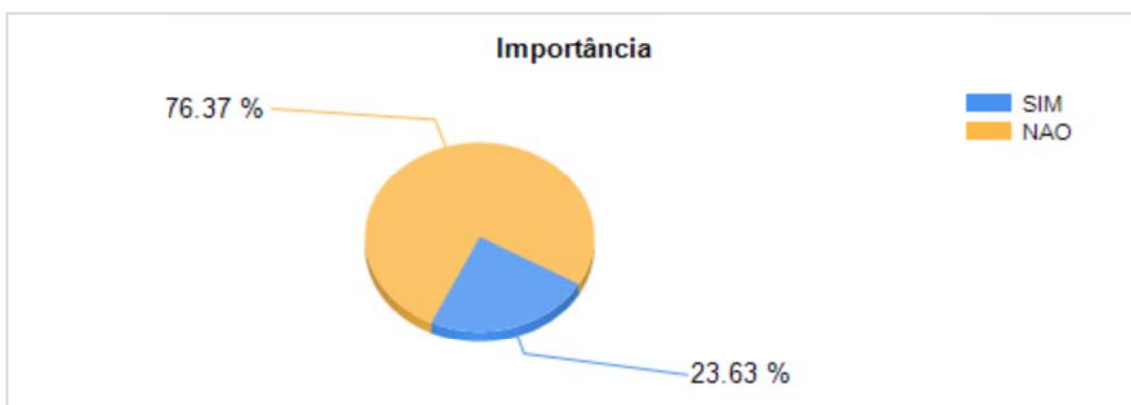
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	640
de 11 a 20 dias	135
de 21 a 30 dias	72
Mais de 31 dias	88
Resposta imediata - no mesmo dia	267
Total:	1202



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	284
Não	918
Total:	1202



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	517
Não	685
Total:	1202

Utilização

