

Relatório - Pesquisa de Satisfação

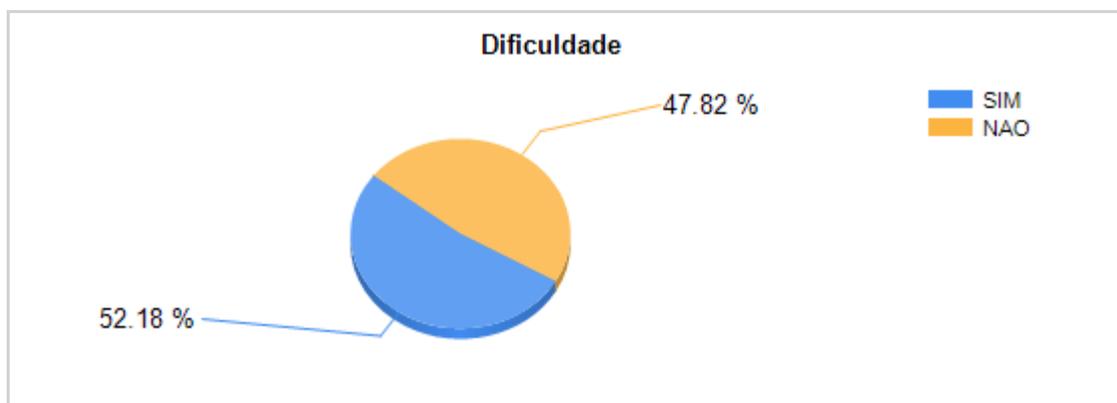
Secretaria de Governo
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP
Período: 01/01/2020 a 31/12/2020

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 42744

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 2733

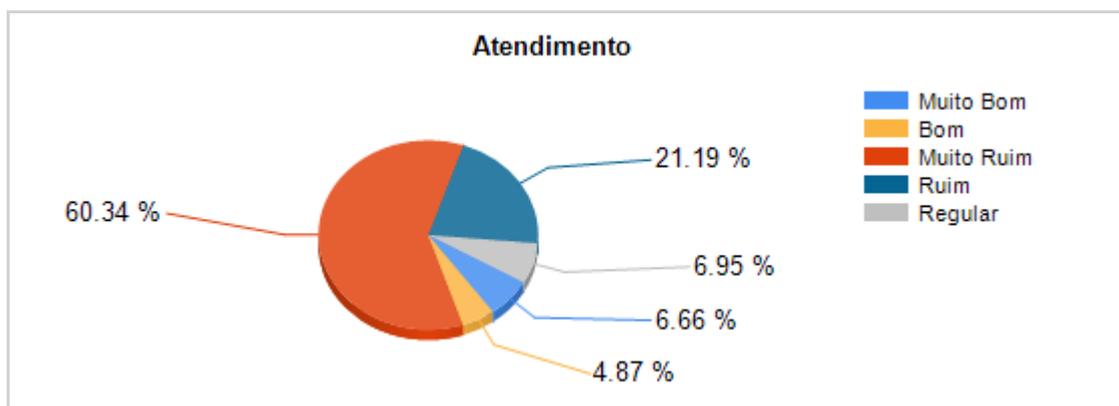
Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	1426
Não	1307
Total:	2733



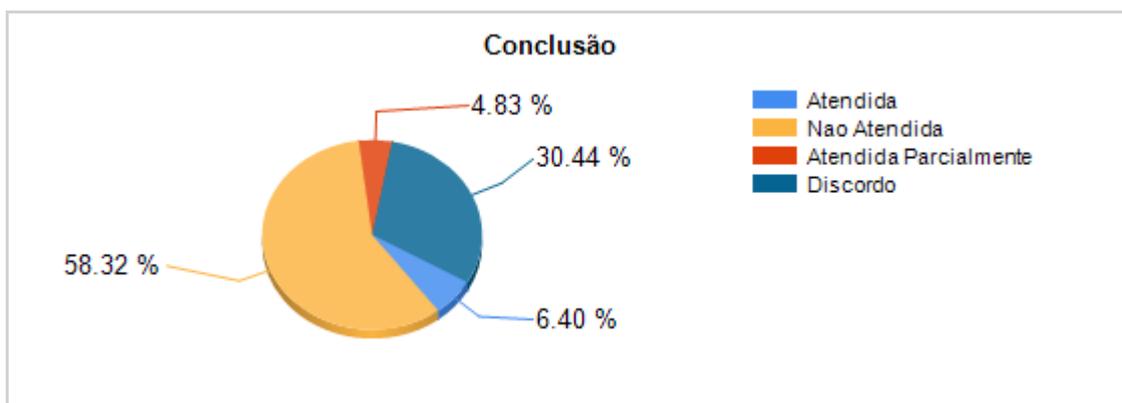
Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	182
Bom	133
Regular	190
Ruim	579
Muito Ruim	1649
Total:	2733



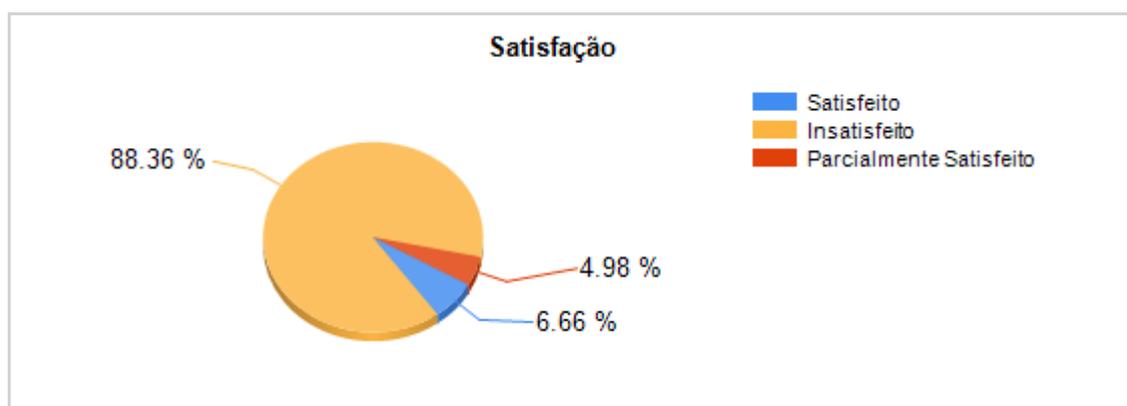
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	175
Atendida Parcialmente	132
Não Atendida	1594
Discordo da solução apresentada	832
Total:	2733



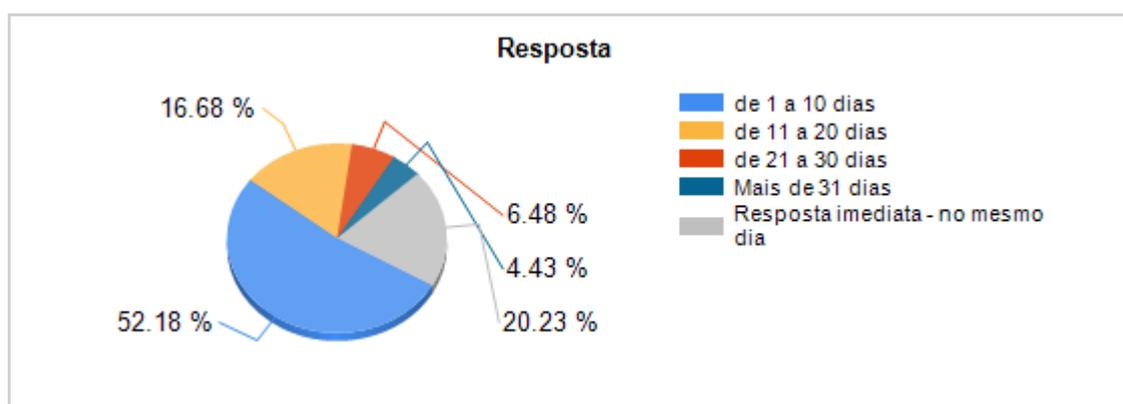
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	182
Parcialmente Satisfeito	136
Insatisfeito	2415
Total:	2733



Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	1426
de 11 a 20 dias	456
de 21 a 30 dias	177
Mais de 31 dias	121
Resposta imediata - no mesmo dia	553
Total:	2733



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	342
Não	2391
Total:	2733



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	902
Não	1831
Total:	2733

