

Relatório - Pesquisa de Satisfação

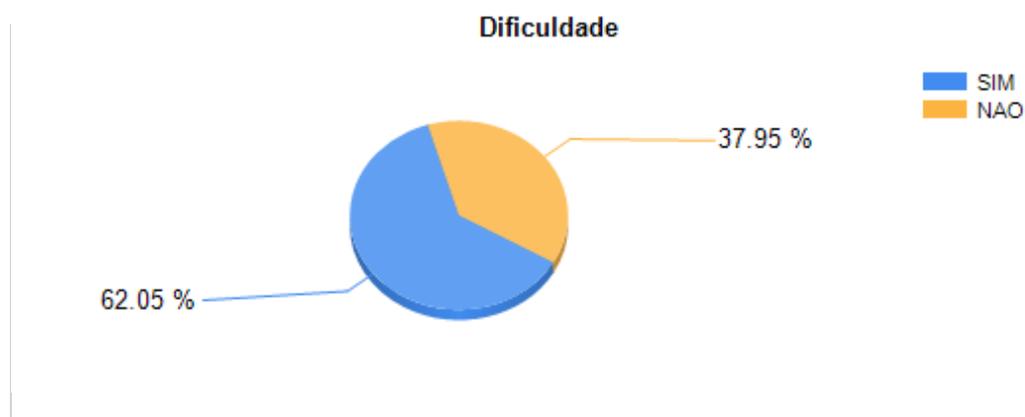
Secretaria de Governo
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN - SP
Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 35273

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 1966

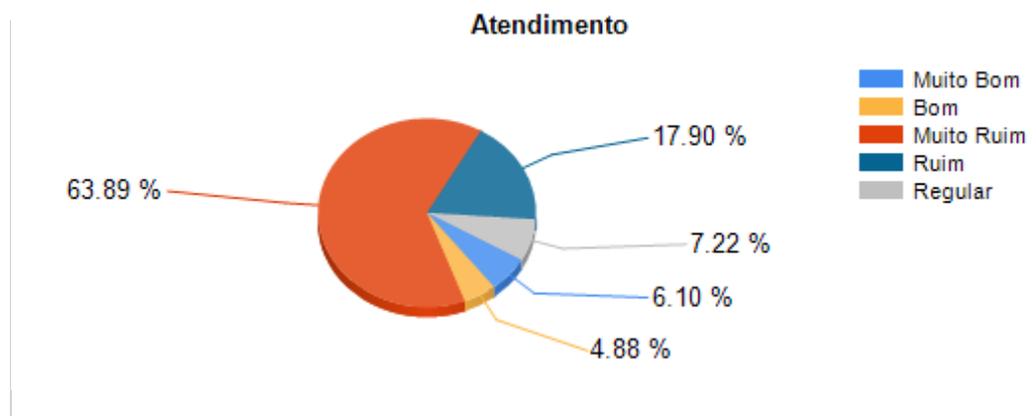
Dificuldade para entrar em contato

| Dificuldade | |
|-------------|------|
| Sim | 1220 |
| Não | 746 |
| Total: | 1966 |



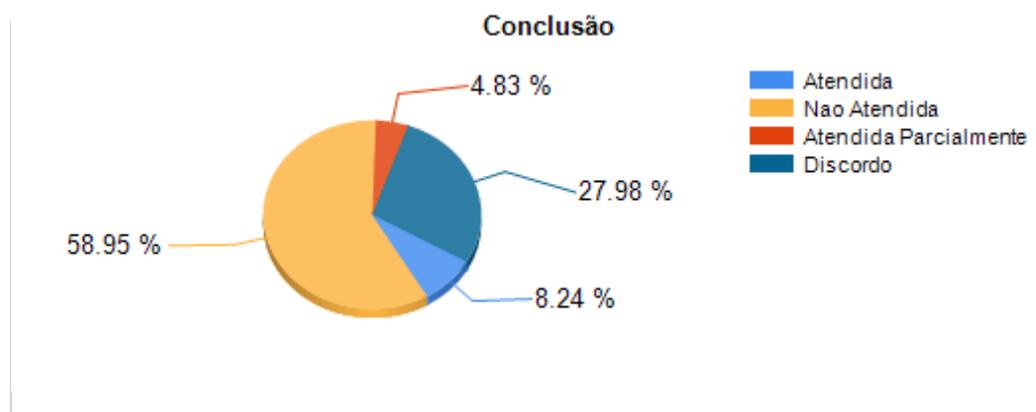
Consideração sobre o atendimento

| Atendimento | |
|-------------|------|
| Muito Bom | 120 |
| Bom | 96 |
| Regular | 142 |
| Ruim | 352 |
| Muito Ruim | 1256 |
| Total: | 1966 |



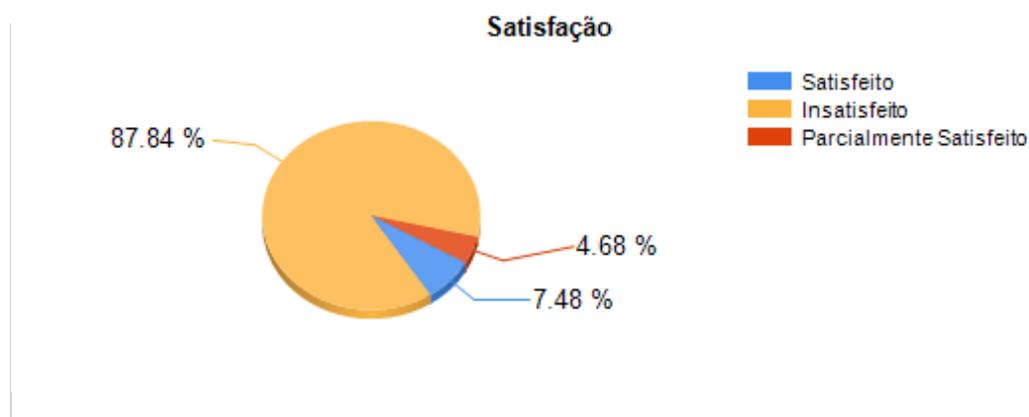
Conclusão do atendimento

| Conclusão | |
|---------------------------------|------|
| Atendida | 162 |
| Atendida Parcialmente | 95 |
| Não Atendida | 1159 |
| Discordo da solução apresentada | 550 |
| Total: | 1966 |



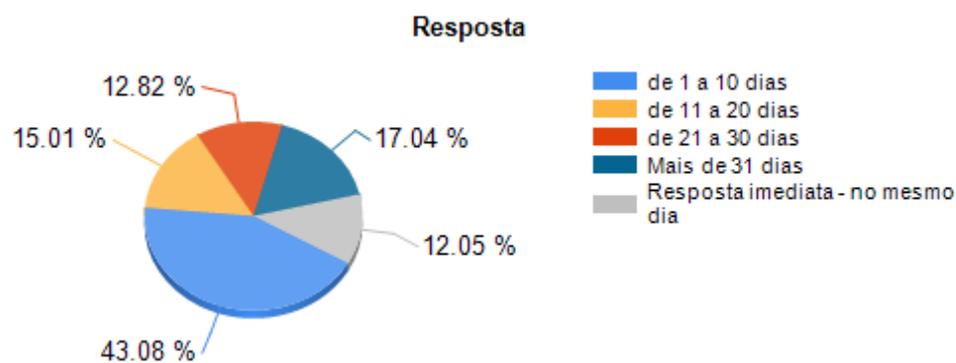
Satisfação do Cidadão

| Satisfação | |
|-------------------------|------|
| Satisfeito | 147 |
| Parcialmente Satisfeito | 92 |
| Insatisfeito | 1727 |
| Total: | 1966 |



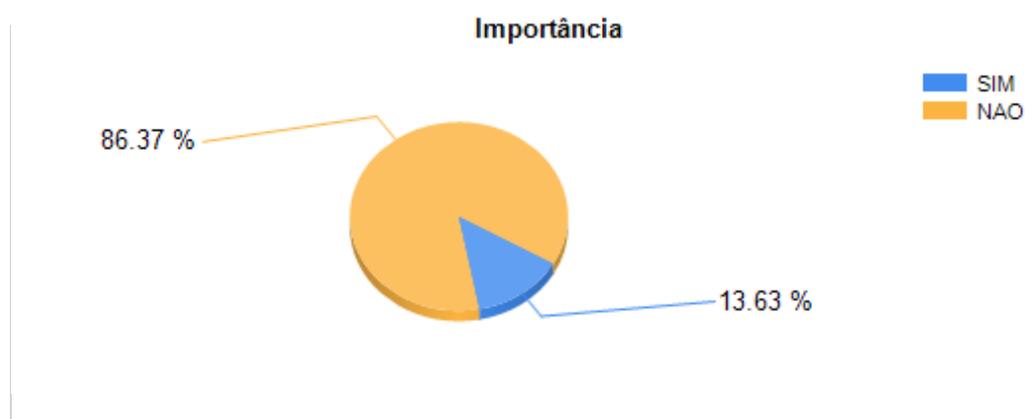
Tempo de Resposta

| Resposta | |
|----------------------------------|------|
| de 1 a 10 dias | 847 |
| de 11 a 20 dias | 295 |
| de 21 a 30 dias | 252 |
| Mais de 31 dias | 335 |
| Resposta imediata - no mesmo dia | 237 |
| Total: | 1966 |



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

| Importância | |
|-------------|------|
| Sim | 268 |
| Não | 1698 |
| Total: | 1966 |



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

| Utilização | |
|------------|------|
| Sim | 657 |
| Não | 1309 |
| Total: | 1966 |

