

<u>FUNCIONÁRIO FOI EDUCADO E CORTÊS?</u>					
OBS.: Para o item “Atendimento na ligação para execução de serviços diversos” em virtude da falta de detalhamento dos dados fornecidos pela Concessionária à empresa de pesquisa, foram incluídas na pesquisa pessoas que não tiveram serviço realizado no imóvel, gerando assim 28,4% de resposta “não sabem”					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone	44,39%	52,48%	2,09%	0,78%	0,26%
Atendimento Personalizado	40,17%	52,14%	6,84%	0,0%	0,86%
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos *(ver observação)	35,60%	34,40%	1,60%	0	0
<u>SE O FUNCIONÁRIO RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES?</u>					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone	40,21%	50,65%	5,22%	2,87%	1,04%
Atendimento Personalizado	41,88%	44,44%	5,98%	4,27%	3,42%
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos * (ver nota em 4.01 c/ 14,60%)	39,00%	38,60%	3,00%	3,00%	1,80%
<u>SE O SERVIÇO FOI REALIZADO A CONTENTO E NO PRAZO COMPROMISSADO?</u>					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone	-	-	-	-	-
Atendimento Personalizado	-	-	-	-	-
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos* (ver nota em 4.01 c/ 17,40 %)	36,80%	36,40%	4,80%	2,60%	2,00%
<u>SE, APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO, O PAVIMENTO FOI ADEQUADAMENTE REPARADO E O LOCAL LIMPO?</u>					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone	-	-	-	-	-
Atendimento Personalizado	-	-	-	-	-
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos* (ver nota em 4.01 c/ 34,20 %)	32,40%	29,20%	2,60%	0,40%	1,20%
<u>RESULTADOS DA PESQUISA</u>					
Art.49 da Resolução 007/2013	MÉDIA SOMATÓRIO DOS CONCEITOS “ÓTIMO” E “BOM”				
Os resultados obtidos pelo prestador serão considerados adequados se a soma dos conceitos “ótimo” e “bom” corresponderem a 80% (oitenta por cento) ou mais do total.	<b>83,08 % - ADEQUADO</b>				