



2019

SA-1 - Departamento de Atendimento ao Cidadão

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Considerando 1 como péssima e 5 como ótima, como foi sua experiência em relação ao atendimento quanto aos seguintes assuntos:

Tema	Descrição	Oportunidade de melhoria	Aprovação
		Soma das notas 1 e 2	Soma das notas 4 e 5
Agendamento Eletrônico	Agendamento é a ferramenta virtual para manifestação de interesse de atendimento no Atende Bem por parte dos cidadãos	13,25%	70,33%
Localização das unidades Atende Bem	Considere para sua avaliação o endereço das unidades e espaço físico.	4,89%	81,31%
Tempo de espera	Considere para sua avaliação o tempo entre a emissão da senha até o início do atendimento em mesa.	12,08%	70,36%
Tempo de atendimento	Considere para sua avaliação o tempo entre início e fim do atendimento em mesa.	10,00%	74,78%
Conhecimento do Atendente	Considere para sua avaliação o desempenho do atendente em relação as informações prestadas e serviços executados durante o seu atendimento.	9,67%	75,99%
Cordialidade do Atendente	Considere para sua avaliação atenção e empatia do atendente as demandas solicitadas durante seu atendimento.	11,24%	73,50%
Qualidade do atendimento	Considere para sua avaliação sua percepção quanto os serviços prestados pelo Atende Bem como um todo.	8,28%	77,15%
		Não	Sim
Utiliza o Guia?	Você costuma utilizar o Guia de Serviços (disponível em http://www.guiadeservicos.saobernardo.sp.gov.br/) antes de comparecer as unidades do Atende Bem?	65,24%	34,76%
Conhece o App?	Você conhece o App SBC na Palma da Mão?	32,88%	67,12%

Foram pesquisados 2740 cidadãos atendidos no ano referencia.