



2023

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 <i>Soma das notas 1 e 2</i>	Aprovação <i>Soma das notas 4 e 5</i>
Agendamento Eletrônico	Agendamento é a ferramenta virtual para manifestação de interesse de atendimento no Atende Bem por parte dos cidadãos	5,41%	87,86%
Contato Telefônico	Serviço de teleatendimento para realização de atendimento remoto ou agendamento dos serviços exclusivamente presenciais.	10,28%	76,48%
Localização das unidades Atende Bem	Considere para sua avaliação o endereço das unidades e espaço físico.	1,98%	93,72%
Tempo de espera	Considere para sua avaliação o tempo entre a emissão da senha até o início do atendimento em mesa.	5,49%	88,24%
Tempo de atendimento	Considere para sua avaliação o tempo entre início e fim do atendimento em mesa.	5,27%	90,23%
Conhecimento do Atendente	Considere para sua avaliação o desempenho do atendente em relação as informações prestadas e serviços executados durante o seu atendimento.	6,60%	88,56%
Cordialidade do Atendente	Considere para sua avaliação atenção e empatia do atendente as demandas solicitadas durante seu atendimento.	5,16%	91,54%
Qualidade do atendimento	Considere para sua avaliação sua percepção quanto os serviços prestados pelo Atende Bem como um todo.	6,06%	88,55%
		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?	43,88%	56,12%
Conhece o App?	Você conhece o App SBC na Palma da Mão?	57,80%	42,20%

Foram pesquisados 917 cidadãos atendidos no ano referencia.