



2020

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	8,43%	83,92%
Contato Telefônico	Serviço de teleatendimento para realização de atendimento remoto ou agendamento dos serviços exclusivamente presenciais.	13,25%	72,13%
Localização das unidades Atende Bem	Considere para sua avaliação o endereço das unidades e espaço físico.	2,80%	89,24%
Tempo de espera	Considere para sua avaliação o tempo entre a emissão da senha até o início do atendimento em mesa.	8,68%	81,42%
Tempo de atendimento	Considere para sua avaliação o tempo entre início e fim do atendimento em mesa.	8,21%	83,24%
Conhecimento do Atendente	Considere para sua avaliação o desempenho do atendente em relação as informações prestadas e serviços executados durante o seu atendimento.	8,04%	84,38%
Cordialidade do Atendente	Considere para sua avaliação atenção e empatia do atendente as demandas solicitadas durante seu atendimento.	5,90%	88,31%
Qualidade do atendimento	Considere para sua avaliação sua percepção quanto os serviços prestados pelo Atende Bem como um todo.	7,21%	85,25%
		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?	66,08%	33,92%
Conhece o App?	Você conhece o App SBC na Palma da Mão?	36,69%	63,31%

Foram pesquisados 912 cidadãos atendidos no ano referencia.

