



2024

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	5,57%	89,47%
Contato Telefônico	Serviço de teleatendimento para realização de atendimento remoto ou agendamento dos serviços exclusivamente presenciais.	9,96%	76,69%
Localização das unidades Atende Bem	Considere para sua avaliação o endereço das unidades e espaço físico.	1,09%	95,00%
Tempo de espera	Considere para sua avaliação o tempo entre a emissão da senha até o início do atendimento em mesa.	5,87%	87,79%
Tempo de atendimento	Considere para sua avaliação o tempo entre início e fim do atendimento em mesa.	3,72%	93,19%
Conhecimento do Atendente	Considere para sua avaliação o desempenho do atendente em relação as informações prestadas e serviços executados durante o seu atendimento.	4,04%	91,46%
Cordialidade do Atendente	Considere para sua avaliação atenção e empatia do atendente as demandas solicitadas durante seu atendimento.	3,26%	94,41%
Qualidade do atendimento	Considere para sua avaliação sua percepção quanto os serviços prestados pelo Atende Bem como um todo.	5,29%	91,91%
		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?	42,92%	57,08%
Conhece o App?	Você conhece o App SBC na Palma da Mão?	62,44%	37,56%

Foram pesquisados 651 cidadãos atendidos no ano referência.