



# Pesquisa de Satisfação dos postos SAC Setembro de 2018

# Metodologia da Pesquisa SAC - Bahia

**População alvo:** Cidadãos que utilizam os postos SAC do estado da Bahia

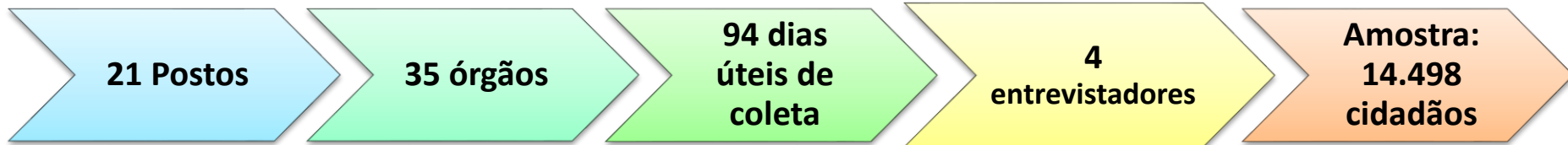
**Desenho da pesquisa:** Amostragem Estratificada

**Entrevista pessoais  
face to face**

**Grau de Confiança: 95%**

**Erro Máximo  
Admissível: 3,7%**

# Metodologia da Pesquisa SAC- Bahia



**Entrevistas pessoais  
Face to face**



**Uso de Smartphone  
para coleta de dados**



**Coleta de dados:  
15/01/2018 a 31/08/2018.**

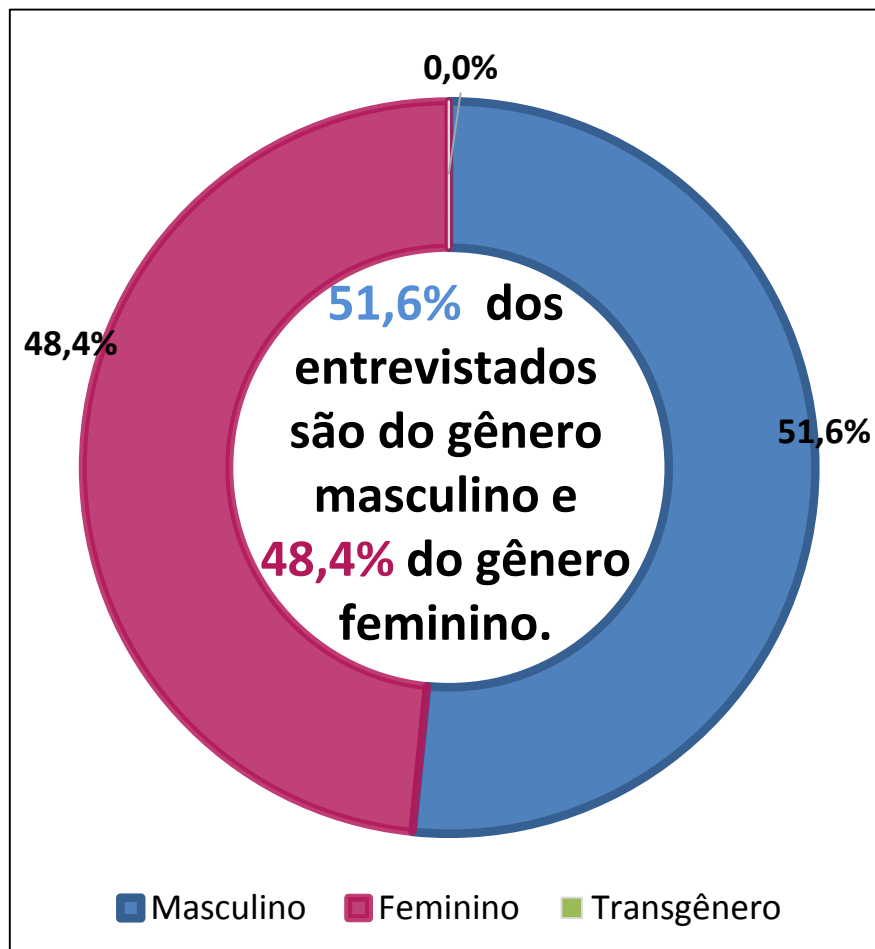
# Metodologia da Pesquisa SAC- Bahia

CCS	CDL	Clube de Desconto	Coelba	DETRAN	EMBASA
HEMOBA	INSS	JSM PMCandeias	JUCEB	JSM Ilhéus	SAC Empresarial
SAC Educação	SAEB Ceprev	SAEB CPF	SAEB Planserv	SAEB SAF	SEDUR
SEFAZ PMSalvador	SEFAZ Estadual	SINEBAHIA	SJDHDS Passe Livre	SRH Consignação	PF
SSP Antecedentes	SSP Identidade	TCA	TJ/Balcão	TJ/SAJ	TRE
Credibahia	Flem PPE	PRF	PM ouvidoria	PROCON	

# Resultados Gerais

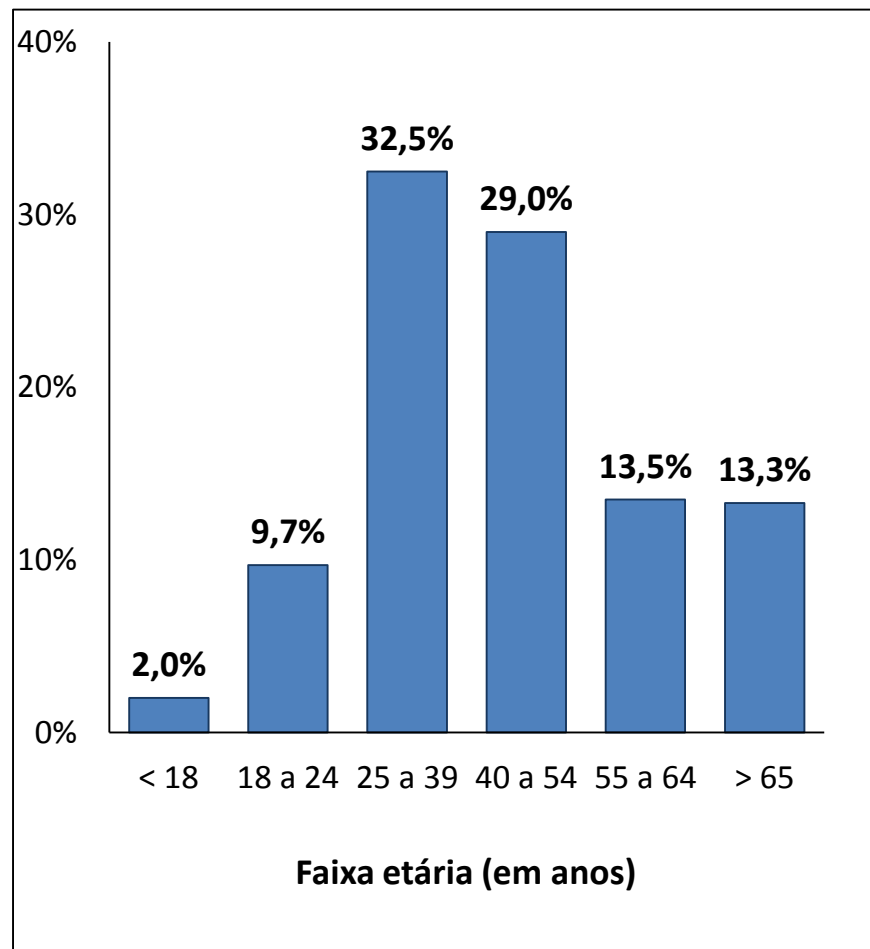
# Perfil dos entrevistados

Gênero dos entrevistados



\*Transgênero obteve um percentual de 0,02%

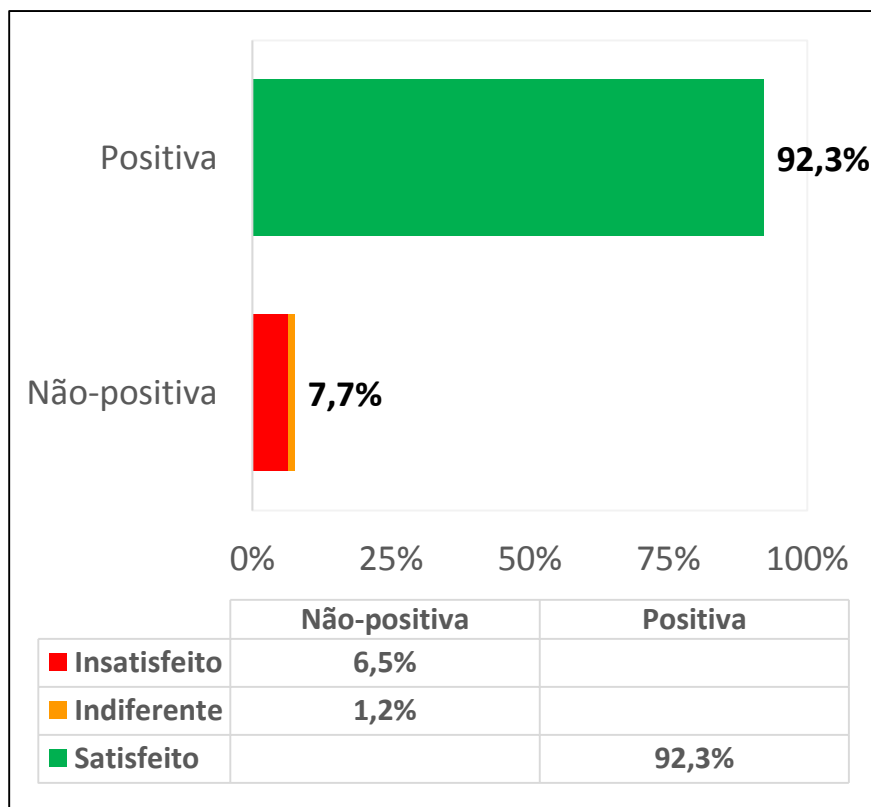
Perfil etário dos entrevistados.



# Percepção do atendimento prestado a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida

**93,5%** dos entrevistados declararam não ter **deficiência ou mobilidade reduzida.**

Avaliação do atendimento prioritário



Motivo da **insatisfação** quanto ao atendimento prioritário

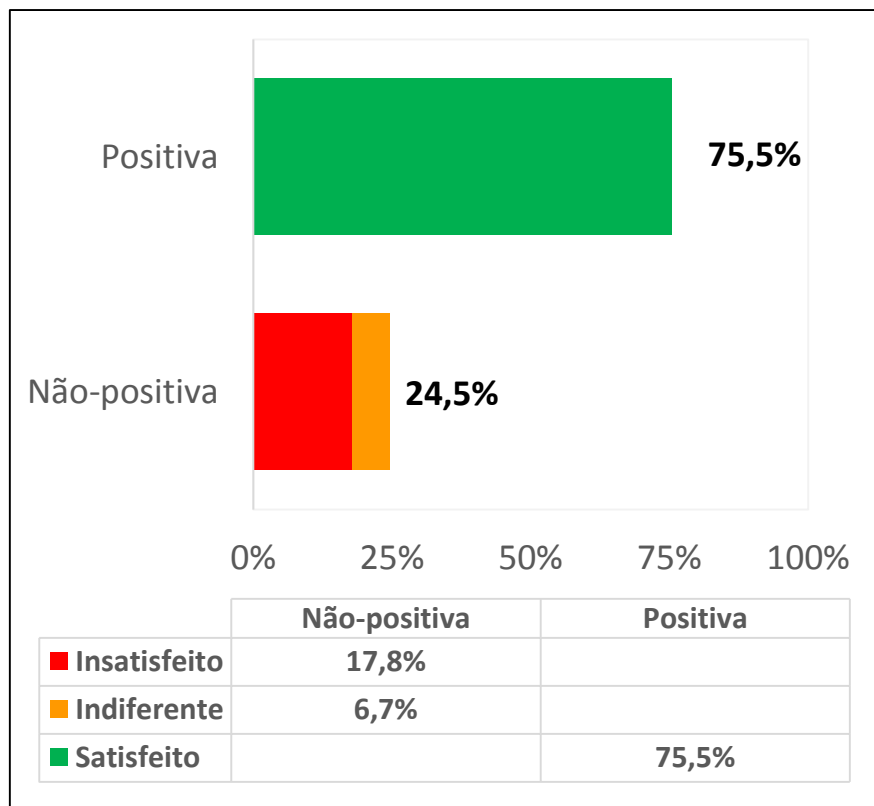


# Percepção do atendimento prestado na fila antes da abertura dos postos

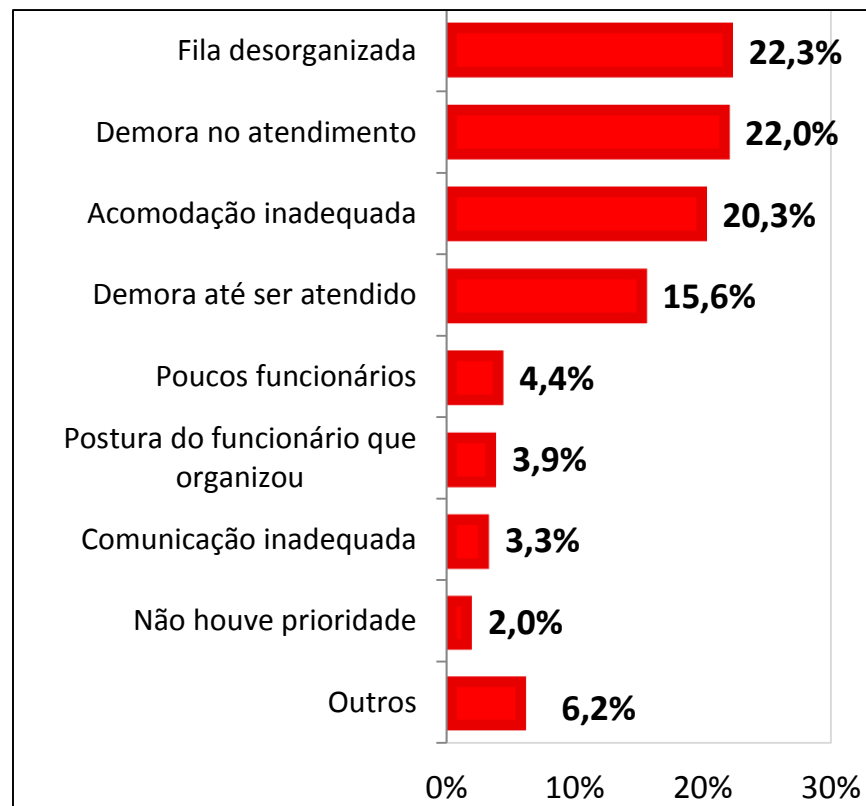
**92,3%**

dos entrevistados chegaram **após** a abertura do posto .

Avaliação do atendimento prestado na fila antes da abertura do posto



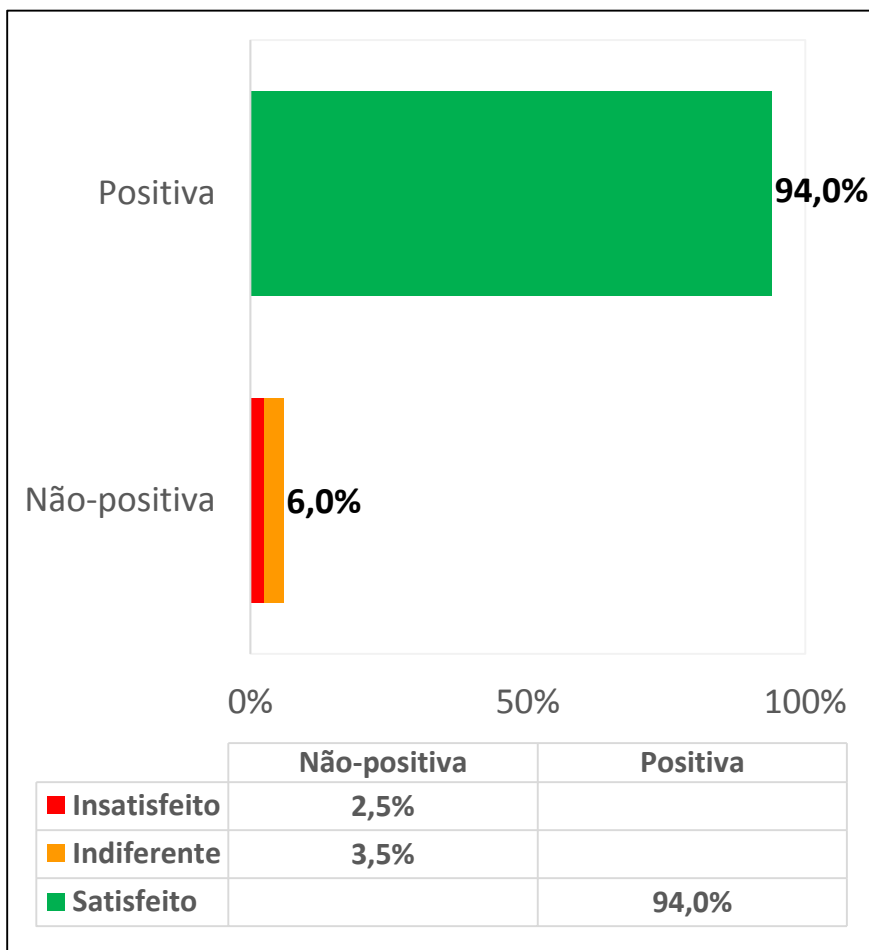
Motivo da **Insatisfação** com o atendimento prestado na fila antes da abertura do posto





# Percepção do atendimento prestado pela recepção

Avaliação do atendimento prestado na recepção

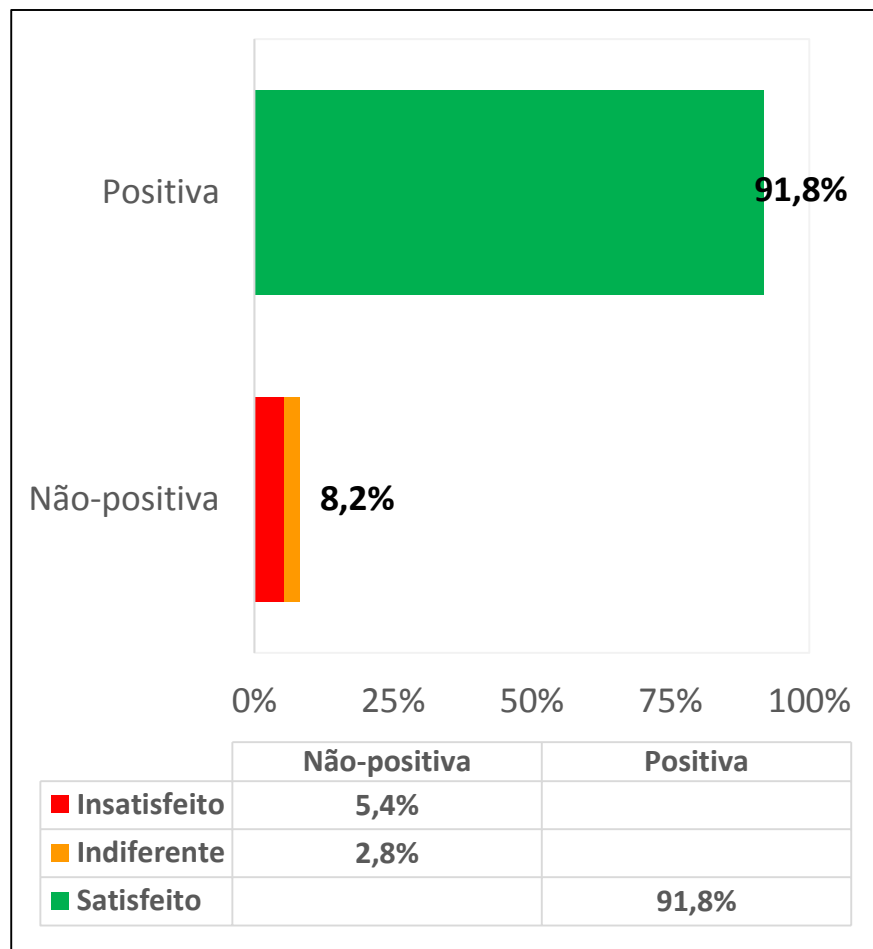


Motivo da **Insatisfação** com o atendimento prestado na recepção

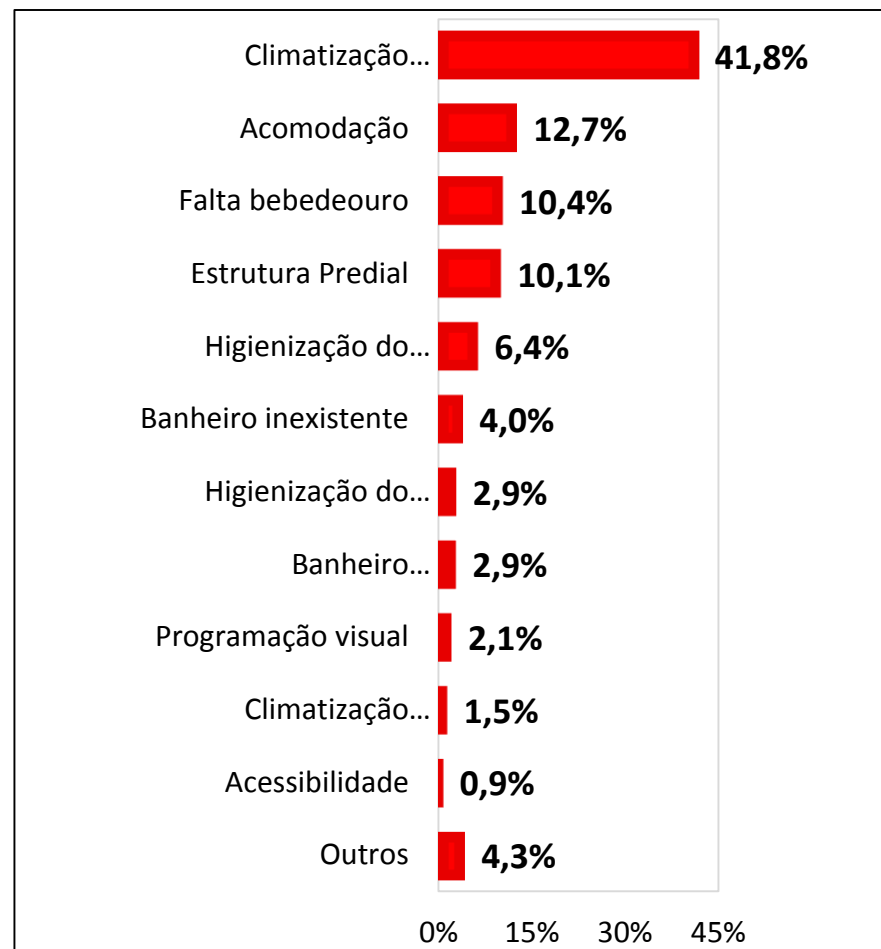


# Percepção quanto à infraestrutura dos postos

Avaliação da infraestrutura dos postos  
(conforto, climatização, limpeza)

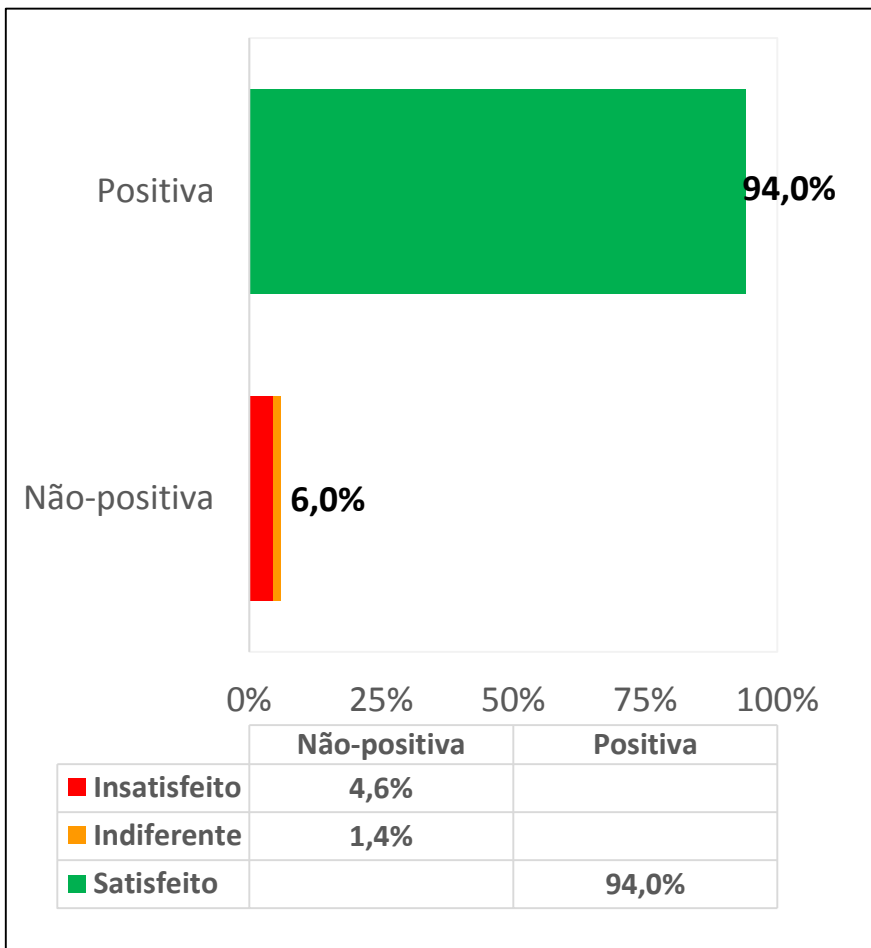


Motivo da **Insatisfação** com a infraestrutura do posto



# Percepção do atendimento prestado pelos órgãos

Avaliação dos órgãos que prestaram o atendimento.



Motivo da **Insatisfação** com o atendimento prestado pelo órgão



# Índice Geral de satisfação

