



Conselho de Qualidade do Serviço Público - CONQUALI
Pesquisa de Satisfação
Ouvidoria da rede SAC – Nov/2017 a Jan/2018

SECRETARIA DA
ADMINISTRAÇÃO

SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO

BAHIA
GOVERNO DO ESTADO


sac SERVIÇO DE
ATENDIMENTO
AO CIDADÃO


SEI
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTUDOS
ECONÔMICOS E SOCIAIS DA BAHIA

Objetivo do Sistema de Pesquisas do CONQUALI

Monitorar e avaliar a Satisfação dos Cidadãos que utilizam os serviços públicos no âmbito dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado da Bahia.

Identificar melhorias nos serviços prestados com o propósito de aumentar a eficiência e eficácia;

Levantar as necessidades dos cidadãos em termos de serviços do estado para implantação de políticas públicas;

Padronizar e melhorar os processos e métodos utilizados para assegurar a efetividade.

Metodologia da Pesquisa Ouvidoria da rede SAC

População alvo: Cidadãos que utilizaram os serviços prestados pela Ouvidoria da rede SAC no período de novembro 2017 a janeiro de 2018

Desenho da pesquisa: Amostra não probabilista

Entrevistas via e-mail pessoal

Metodologia da Pesquisa Ouvidoria da rede SAC



Publico alvo: **1.093 cidadãos** atendidos pela ouvidoria da rede SAC.

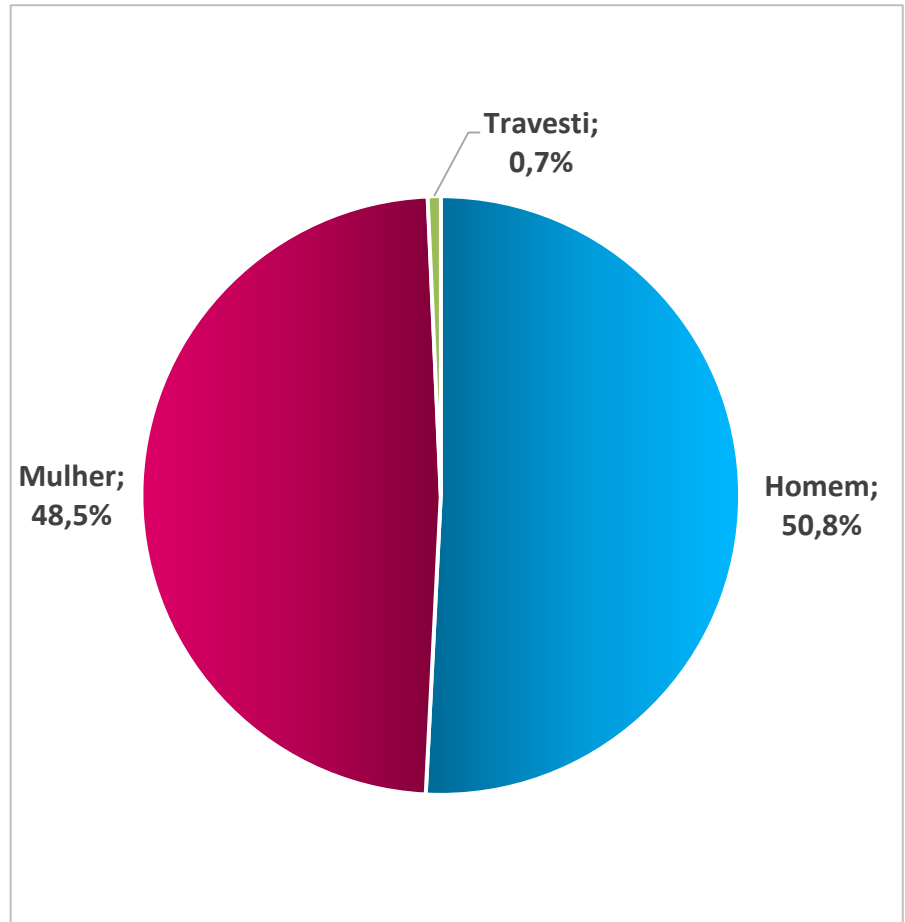


Coleta de dados:
01/02/2017 a 28/02/2018;

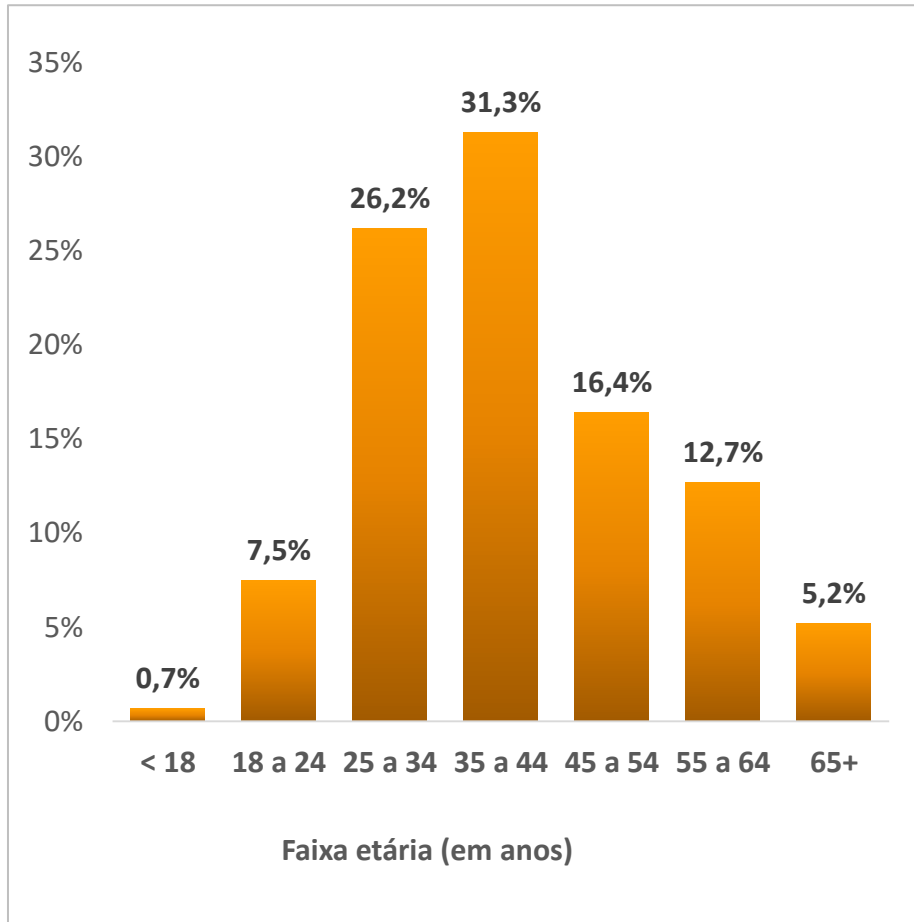
Resultados Gerais

Perfil dos Entrevistados

Sexo



Faixa etária



Grau de Satisfação

Quanto ao atendimento na Ouvidoria do SAC



Quanto à qualidade da resposta da ouvidoria do SAC



Quanto ao prazo de resposta da Ouvidoria do SAC



 Satisfeito  Insatisfeito

Comentários

Principais Elogios – Ouvidoria rede SAC

Elogios	Quantidade
Serviço da ouvidoria	16
Bom atendimento	15
Equipe de atendimento da Ouvidoria	6
Parabéns a eficiência	3
Equipe SAC	2
Qualidade dos serviços e profissionalismo	2
A gerência de atendimento da unidade SAC Comércio	1
Atendimento do TRE no SAC Cajazeiras	1
Atendimento e acomodações da unidade nova do SAC Jequié	1
Canais de atendimento	1
Rede SAC de atendimento	1
TOTAL	49

Principais Sugestões – Ouvidoria rede SAC

Sugestões	Quantidade
Melhorar resolução das manifestações	9
Agilizar atendimento	7
Agilizar prazos de respostas das manifestações dos cidadãos	4
Capacitar os funcionários	4
Disponibilizar mais unidades dos Postos SAC	4
Desburocratizar acesso aos serviços do SAC	3
Divulgar os serviços do SAC	2
Melhorar o atendimento	2
Abrir vagas de emprego nas unidades SAC	1
Ampliar as unidades de serviço da Polícia Federal	1
Ampliar horário de atendimento	1
Ampliar rede de credenciados do Planserv em Juazeiro	1
Entregar documentos no prazo	1
Manter na unidade funcionário no horário almoço/lanche	1
Melhorar distribuição de senhas/tempo de atendimento	1
Melhorar sistema resgate de senhas	1
TOTAL	43

Sugestão de Plano de Ação - Ouvidoria

O que	Como	Quando	Quem	Quanto
Ouvidoria Ativa Presencial	Visitar os Postos SAC Capital e RMS Trabalho de campo, objetivando levar a ouvidoria para mais perto do cidadão, trazendo melhorias para os processos de atendimento e identificando possíveis gargalhos nos fluxos dos serviços.	Cronograma Março: Salvador Shopping Abril: Bela Vista	Equipe da Ouvidoria SAC Alexandra Aquino e Andreia Mesquita	Previsão de abordagem de 10 cidadãos por visita
Ouvidoria Ativa Atendimento Telefônico	Realizar atendimento via telefone, utilizando uma amostra de 10% das manifestações registradas com os maiores percentuais de reclamações	2º Semestre de Abril	Equipe da Ouvidoria SAC Alexandra Aquino e Andréia Mesquita	Utilizando como base a média estatística, serão de 15 a 20 cidadãos contatados
Alteração do questionário da Pesquisa de Satisfação	Pontuar as perguntas de modo que o cidadão entenda que é a avaliação da Ouvidoria e não do serviço que foi prestado no Posto.	Próxima Amostra	Alexandra Aquino/DGQ Jonathan/SEI	Não se aplica
Envio de Lembretes	Diminuir a periodicidade do envio de lembretes para os cidadãos que receberão o questionário da pesquisa da Ouvidoria. Sugestão: 01 envio por semana	Próxima Amostra	Equipe da Ouvidoria SAC Alexandra e Andréia	Não se aplica