

Pesquisa de satisfação vai aferir a qualidade dos serviços prestados na Rede SAC

Notícias

Postado em: 03/12/2020 14:12

Levantamento será realizado de forma on-line, enviando 419 mil questionários para usuários do SAC

A Superintendência de Atendimento ao Cidadão, em parceria com a Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais (SEI), lançou uma pesquisa para aferir o grau de satisfação dos usuários da Rede SAC com os serviços prestados nas suas unidades. A pesquisa possui uma modalidade inédita nesta edição, pela primeira vez será aplicada de forma 100% on-line, com questionários enviados por e-mail para cidadãos atendidos na Rede.

A pesquisa realizada via internet vai possibilitar alcançar um número maior de cidadãos, além de atingir usuários de várias regiões do Estado, gerando uma cobertura mais ampliada. Assim, o método também vai permitir uma avaliação mais consistente sobre o serviço prestado pela Rede SAC. Nesse momento de pandemia, o levantamento 100% on-line também evita contato pessoal, funcionando como prevenção à Covid-19.

A SEI e a SAC vão enviar questionários para 419 mil cidadãos que utilizaram os serviços da Rede, durante o ano de 2020. O levantamento vai aferir a satisfação dos usuários das unidades SAC de Salvador, Região Metropolitana e de cidades do interior do Estado.

Os usuários do SAC vão receber o questionário da pesquisa via e-mail, a partir do mês de dezembro, enviado pelo remetente SAC - Governo da Bahia. A correspondência eletrônica terá o título "Avalie o atendimento da Rede SAC". As perguntas abordam tópicos como o grau de satisfação dos usuários com o canal de agendamento, a qualidade do atendimento na recepção e do serviço prestado pelos órgãos parceiros do SAC. Também aferem quesitos como o tempo de atendimento, a infraestrutura dos postos, limpeza, climatização, dentre outros aspectos.

A diretora de Gestão da Qualidade do SAC, Bruna Santiago, explicou que a pesquisa de Satisfação é uma estratégia utilizada para fortalecer o relacionamento com o cidadão e mensurar o seu nível de contentamento com o serviço prestado pela Rede. "Esse tipo de interação funciona como uma política de valorização da opinião dos usuários do SAC e também vai nos permitir identificar pontos de aprimoramento, como instrumento de busca permanente pela qualidade e pela excelência de nossos processos", acrescentou Santiago.

Os dados da pesquisa vão ser analisados de forma contínua, através de um processo automático que permite uma avaliação mais consistente do serviço prestado pela Rede SAC, conforme explicou Jackson Conceição, coordenador de Pesquisas Especiais e Sistemáticas, vinculada à Diretoria de Pesquisas (Dipeq) da SEI.