
Informações / Agência Lupa

Cley Andre Gomes Scholz <cley.scholz@sp.gov.br>
Para: Maurício Moraes <mmoraes.pautas@gmail.com>

3 de janeiro de 2019 10:39

Esqueci de encaminhar o anexo da pesquisa (segue agora em pdf e jpeg).

Na pesquisa de satisfação realizada pela DKS Promoções e Eventos, de 27/11 a 02/12/2017, foram entrevistados 7.519 cidadãos em 71 postos fixos na Capital, Grande São Paulo, Litoral e Interior do Estado e 1 posto Móvel na Grande São Paulo (hoje são 72 postos, pois a unidade São vicente foi inaugurada posteriormente, em julho de 2018).

A pesquisa anual serve para avaliar a satisfação dos usuários e orientar ações de capacitação e treinamento para garantir o 'padrão Poupatempo' de atendimento.

Como acontece todos os anos, os postos com avaliação mais baixa recebem orientações sobre ações que devem ser desenvolvidas para melhorar o atendimento, garantindo a satisfação dos usuários.

Com base nos resultados, a empresa constatou que o Poupatempo permanece em alta com índice positivo de 98% (método de escala agregada, desconsiderando as respostas como 'não sabe' ou 'não respondeu'. 83% dos entrevistados do litoral afirmaram que houve melhoria dos serviços. Na Capital o índice foi de 76% e na Grande São Paulo e interior os índices foram de 74% e 70%, respectivamente. 77% dos entrevistados utilizaram os serviços Poupatempo por mais de duas vezes.

A análise sobre os canais de atendimento mostraram que a internet é o principal canal para agendamento utilizado pelos entrevistados, com 56% - em 2016, eram 38%, o que demonstra uma evolução considerável.

Ps.: Preciso descobrir a margem de erro. Informo assim que possível.



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

Cley Scholz

Coordenador de Comunicação
Diretoria de Serviços ao Cidadão - Prodesp
cley.scholz@sp.gov.br
(11) 2845-6516 / (11) 95227-0082
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP
CEP: 06760-900

-----Maurício Moraes <mmoraes.pautas@gmail.com> escreveu: -----

Para: Cley Andre Gomes Scholz <cley.scholz@sp.gov.br>
De: Maurício Moraes <mmoraes.pautas@gmail.com>
Data: 03/01/2019 10:19 AM

[Texto das mensagens anteriores oculto]



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

Cley Scholz

Coordenador de Comunicação
Diretoria de Serviços ao Cidadão - Prodesp
cley.scholz@sp.gov.br
(11) 2845-6516 / (11) 95227-0082
Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP
CEP: 06760-900

2 anexos

pesquisa de satisfacao.JPG
87K

Pesquisas de Satisfação



Pesquisa de Satisfação.pdf
400K