



Atende

Serviço de Atendimento Especial



Job: 121280

IBOPE
inteligência



Introdução

Especificações Técnicas

- Pesquisa Quantitativa -

✓ **Datas de campo**

➔ De 18 a 21 de agosto de 2012

✓ **Seleção da amostra**

➔ A pesquisa foi realizada com usuários regulares do programa "Atende", com base na listagem fornecida pelo cliente, foram realizadas 400 entrevistas telefônicas

✓ **Margem de erro**

➔ É de 5 pontos percentuais para mais ou para menos sobre os resultados encontrados no total da amostra considerando um intervalo de confiança de 95%.

✓ **% de verificação dos dados**

- ➔
- Pelo menos 20% do material dos entrevistadores foi criticado e verificado.
 - 100% dos questionários foram submetidos a um teste eletrônico de consistência para verificação de coerência das respostas.

✓ **Cópias dos instrumentos de coleta de dados**

➔ (questionários, cartelas, discos etc) foram enviados para aprovação por parte do cliente antes do início dos trabalhos de campo e fazem parte do relatório/apresentação de pesquisa.

- ✓ As atividades do IBOPE Inteligência são regidas por padrões éticos da Associação Brasileira das Empresas de Pesquisa (ABEP) e da World Research Association (ESOMAR).
- ✓ Além disso, os nossos procedimentos estão em conformidade com a Norma Internacional de Qualidade em Pesquisa de Mercado e Opinião – ISO 20252 e a Norma Internacional de Gestão de Qualidade ISO 9001.
- ✓ Os arquivos ora enviados não podem ser alterados em nenhuma hipótese sem a prévia autorização do IBOPE Inteligência"

Objetivos

- ✓ Este projeto tem por objetivo geral avaliar os serviços prestados pelo Projeto Atende da Prefeitura de São Paulo.

Metodologia

- ✓ Entrevistas através de questionário elaborado de acordo com os objetivos da pesquisa.

Coleta dos dados

- ✓ As entrevistas são realizadas por uma equipe de entrevistadores contratados pelo IBOPE, devidamente treinada para abordagem deste tipo de público.

Público alvo

- ✓ Usuários regulares do serviço Atende, selecionados a partir de listagem fornecida pelo contratante.

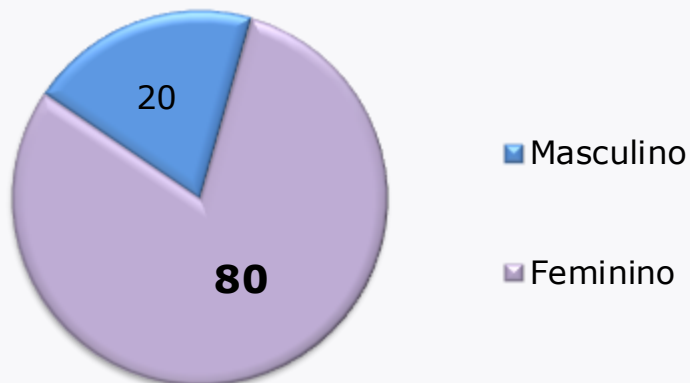


Perfil do Respondente

Perfil dos Entrevistados

(%)

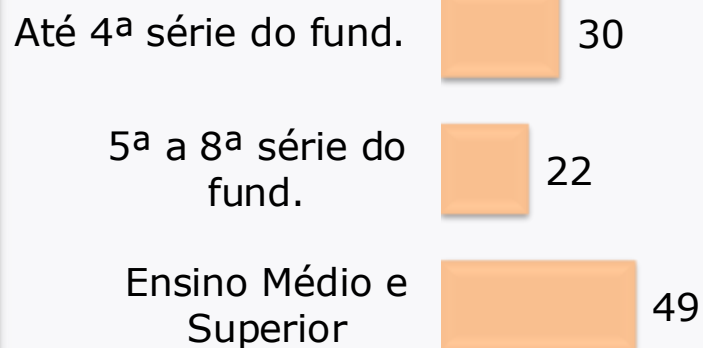
Sexo



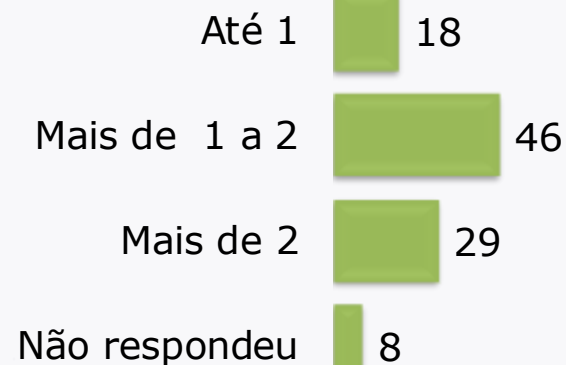
Idade



Grau de instrução



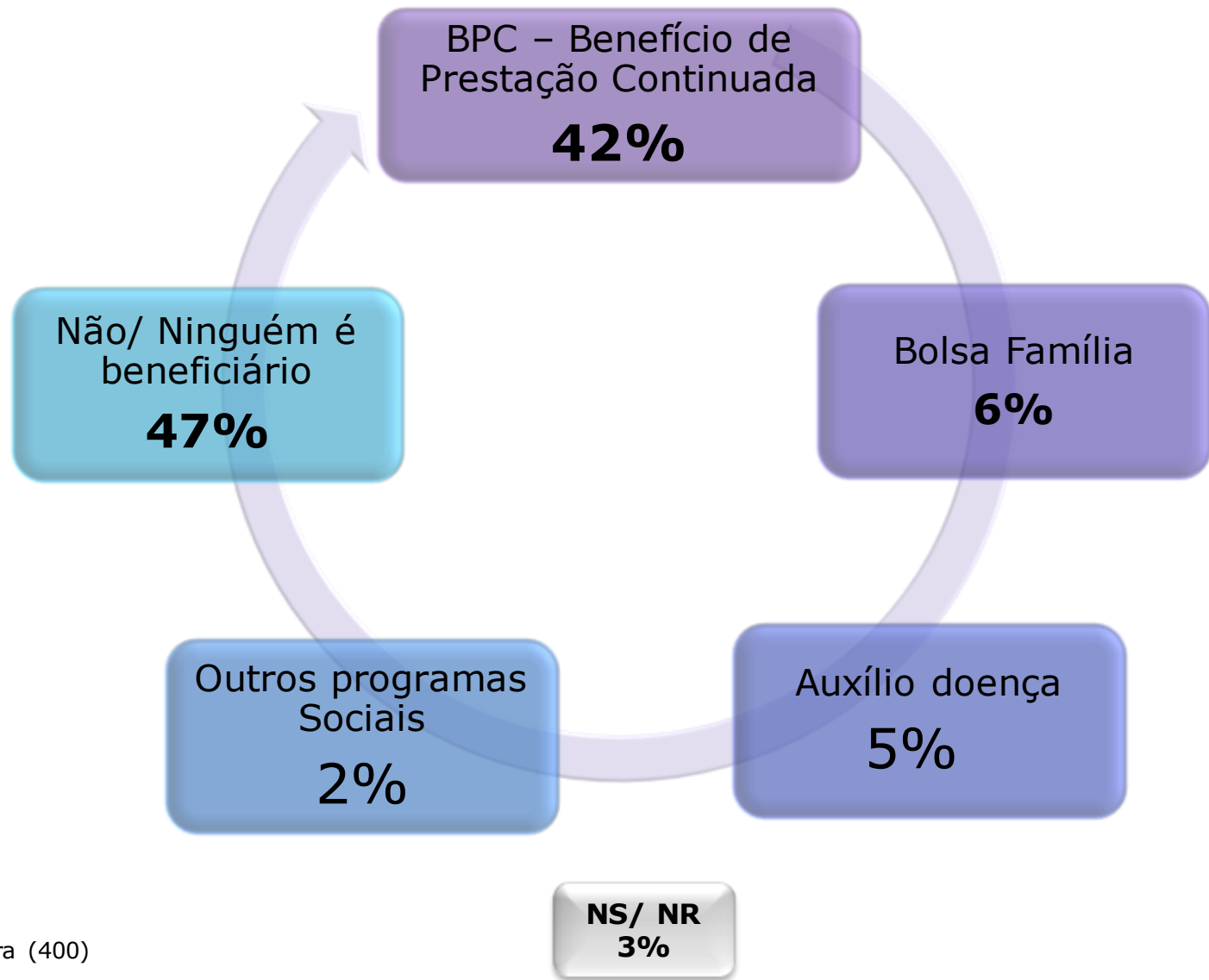
Renda Familiar



Base: Amostra (400)

Benefícios sociais

(%)



Base: Amostra (400)

P15) O(A) sr(a) ou alguém que mora na sua casa é beneficiado diretamente por algum programa ou benefício social seja ele do governo federal, estadual ou municipal? (CASO SIM) Quais? (RM)

Como soube do ATENDE

(%)

Como ficou sabendo?



Base: Amostra (400)

Frequência e Finalidades com que usa o ATENDE

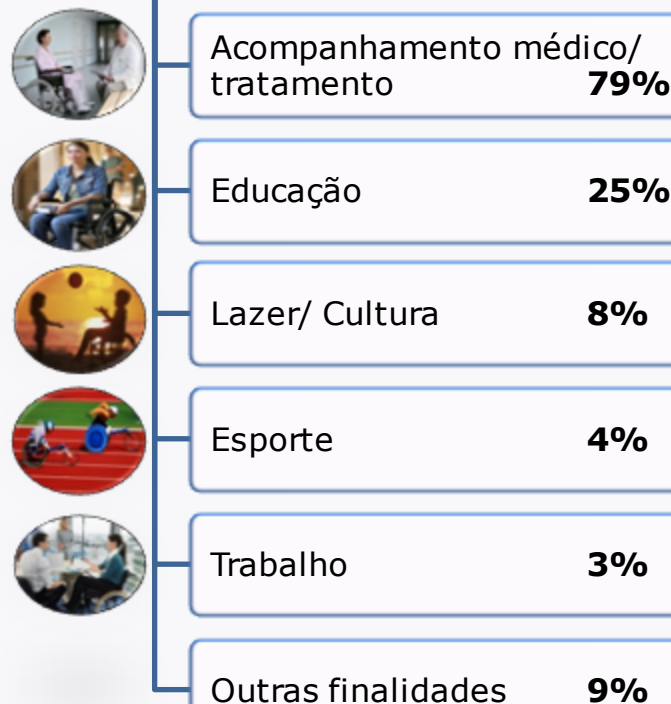
(%)

Frequência que utiliza o serviço (por semana, incluindo finais de semana)



Para quais finalidades costuma utilizar?

Finalidades



Base: Amostra (400)

PERFIL 2) Com que frequência o(a) sr(a) costuma utilizar o Serviço e Atendimento Especial **ATENDE** por semana, incluindo os finais de semana? / PERFIL 3) E para quais destas finalidades que eu vou ler o(a) sr(a) costuma utilizar o Serviço de Atendimento Especial **ATENDE**? Mais alguma? Alguma outra?

Nota média para o atendimento do ATENDE de modo geral

(%)



Base: Amostra (400)

P01) Gostaria de saber como o(a) sr(a) se sente com relação ao Serviço de Atendimento Especial **ATENDE** de modo geral. Qual a nota, em uma escala de 0 a 10, você daria para o serviço do ATENDE, sabendo que a **NOTA 0** significa que você está TOTALMENTE INSATISFEITO e que a **NOTA 10** significa que você está TOTALMENTE SATISFEITO com o serviço do **ATENDE**?

Avaliação e aprovação do serviço do ATENDE de modo geral

(%)

Avaliação

100%
aprovado



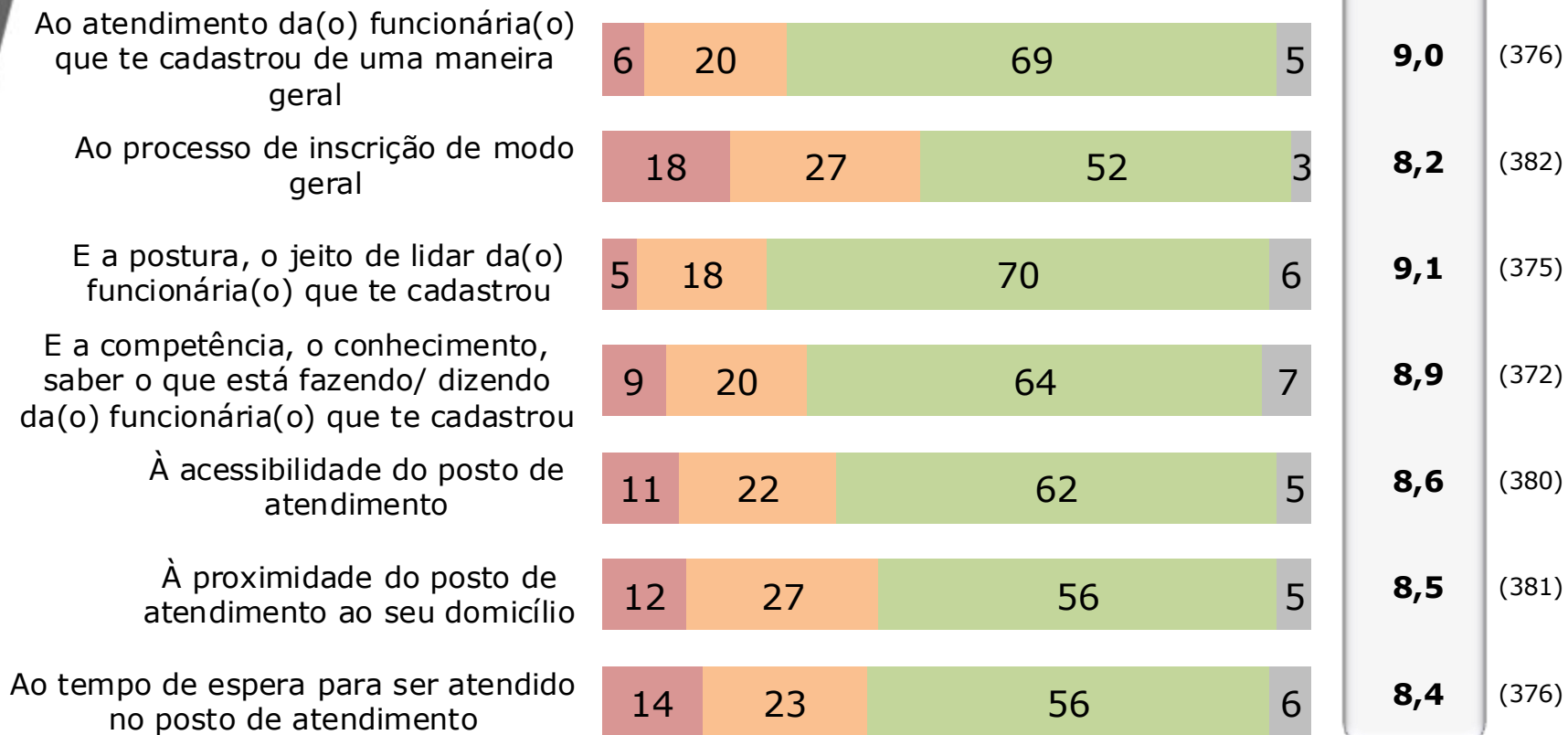
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo ■ NS/ NR

Base: Amostra (400)

P02) E de modo geral você diria que o Serviço de Atendimento Especial **ATENDE** é ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo? (**RU**)
P03) E você aprova ou desaprova o Serviço de Atendimento Especial **ATENDE**?

Satisfação com aspectos específicos

Processo de Inscrição do ATENDE



■ 0 a 6 ■ 7 e 8 ■ 9 e 10 ■ NS/ NR

Totalmente insatisfeito ← Totalmente satisfeito

Base: Amostra

P04) Agora eu vou pedir para você avaliar diversos **ASPECTOS** referentes à inscrição no ATENDE, dando uma nota, em uma escala de 0 a 10, sempre lembrando que a **NOTA 0** significa que você está **TOTALMENTE INSATISFEITO** e que a **NOTA 10** significa que você está **TOTALMENTE SATISFEITO** com cada aspecto do serviço que eu citar

Média de satisfação com o último atendimento

(%)

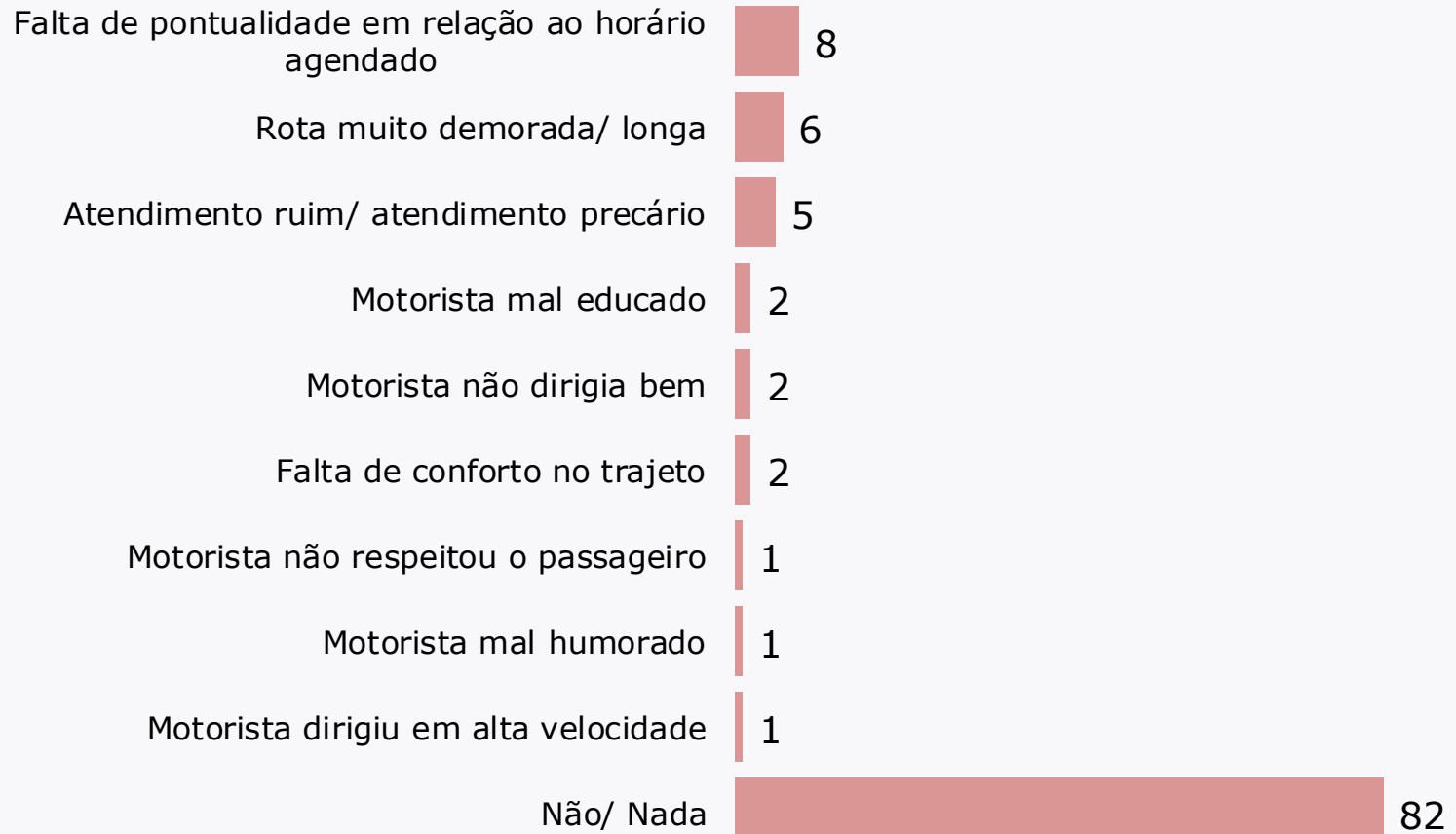


Base: Amostra (400)

P05) Agora, eu gostaria de saber como você se sente com relação ao **último atendimento** que recebeu do Serviço de Atendimento Especial **ATENDE**. Qual a nota, em uma escala de 0 a 10, você daria hoje para esse serviço, sabendo que a **NOTA 0** significa que você está **TOTALMENTE INSATISFEITO** e que a **NOTA 10** significa que você está **TOTALMENTE SATISFEITO** com o **último** serviço prestado pelo ATENDE?

Aspectos negativos do serviço ATENDE

(%)

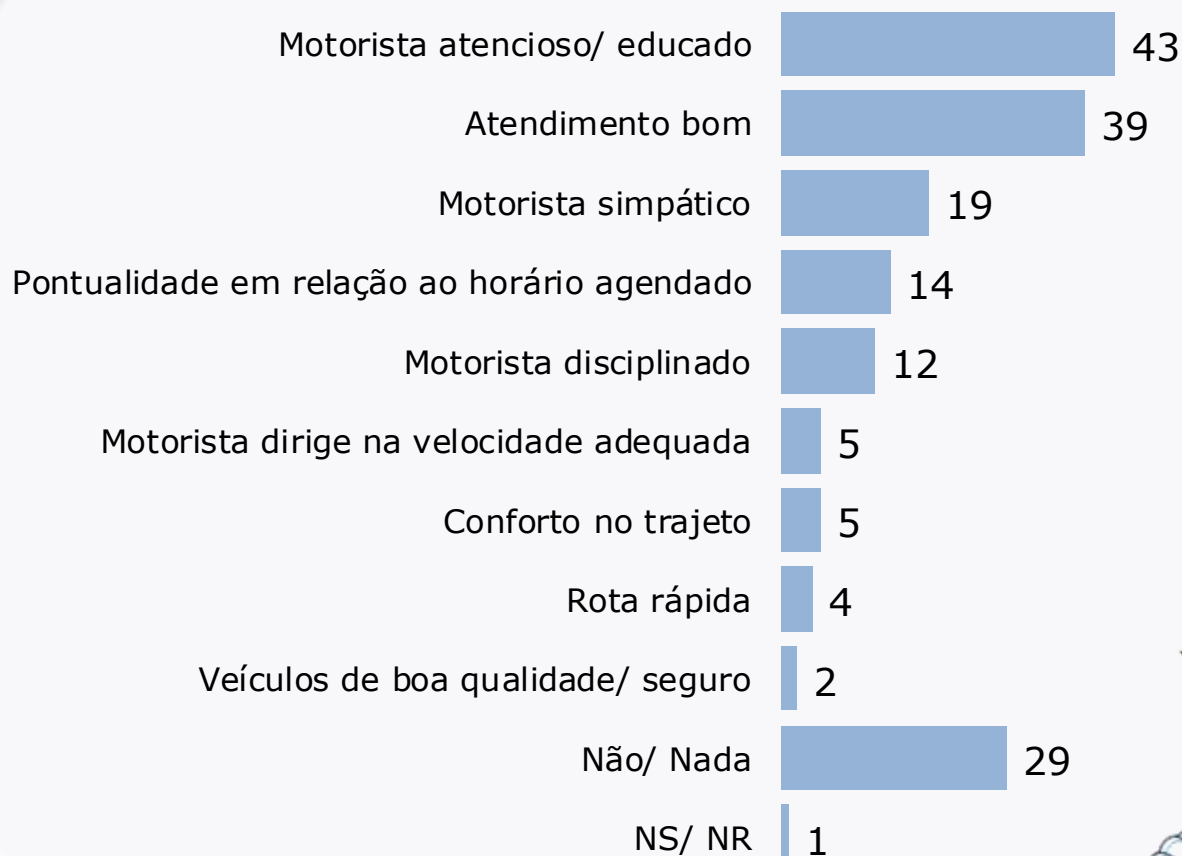


Base: Amostra (400)

P06) Você teve **ALGUM PROBLEMA OU DIFICULDADE, ALGUMA COISA QUE O(A) DESAGRADOU** no último atendimento que recebeu do Serviço de Atendimento Especial **ATENDE?** (**CASO SIM**) E qual foi o problema? Mais alguma coisa? (**ESPONTÂNEA - RM**)₁₄

Aspectos positivos do serviço ATENDE

(%)



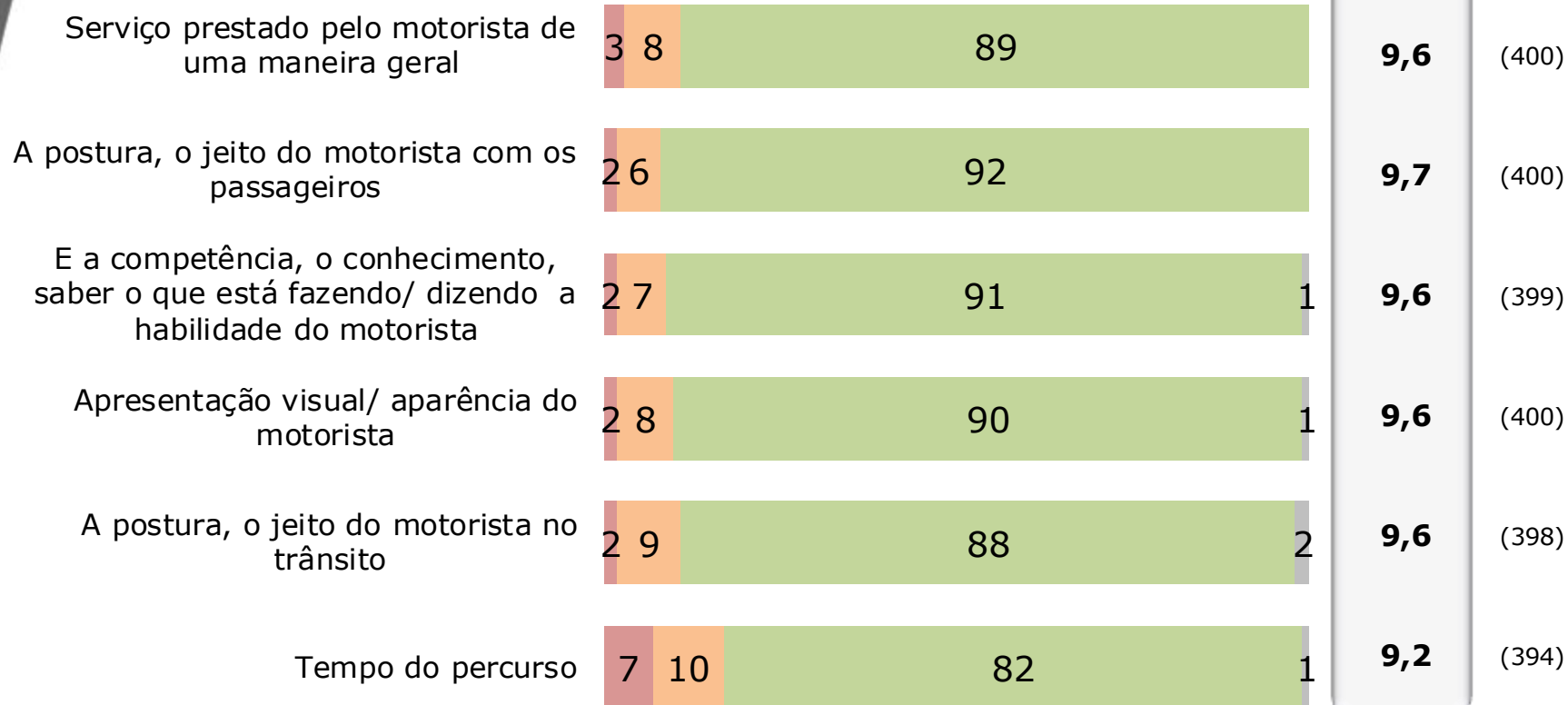
Base: Amostra (398)

P07) E teve alguma **COISA BOA, ALGO DE POSITIVO** que chamou sua atenção no último atendimento que recebeu do Serviço de Atendimento Especial **ATENDE? (CASO SIM)** E o que lhe chamou a atenção? Mais alguma coisa? (**ESPONTÂNEA - RM**)

Satisfação com aspectos específicos

(%)

MOTORISTA da última viagem



0 a 6 7 e 8 9 e 10 NS/ NR

Totalmente insatisfeito

Totalmente satisfeito

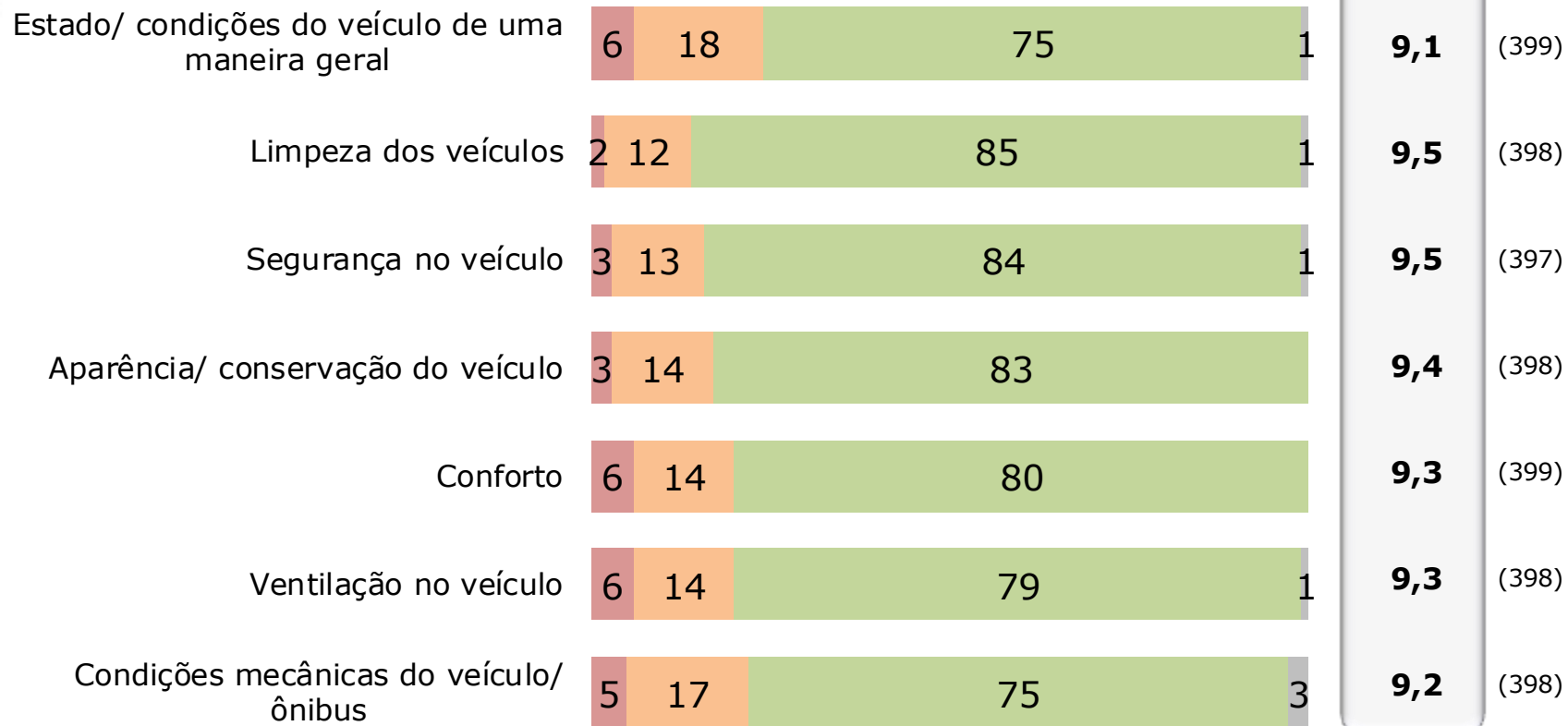
Base: Amostra

P08) Agora eu vou pedir para você avaliar diversos **ASPECTOS** do atendimento que recebeu do Serviço de Atendimento Especial **ATENDE**, dando uma nota, em uma escala de 0 a 10, sempre lembrando que a **NOTA 0** significa que você está **TOTALMENTE INSATISFEITO** e que a **NOTA 10** significa que você está **TOTALMENTE SATISFEITO** com cada aspecto do atendimento que eu citar.

Satisfação com aspectos específicos

(%)

VEÍCULO da última viagem



0 a 6 7 e 8 9 e 10 NS/ NR

Totalmente insatisfeito

Totalmente satisfeito

Base: Amostra

P08) Agora eu vou pedir para você avaliar diversos **ASPECTOS** do atendimento que recebeu do Serviço de Atendimento Especial **ATENDE**, dando uma nota, em uma escala de 0 a 10, sempre lembrando que a **NOTA 0** significa que você está **TOTALMENTE INSATISFEITO** e que a **NOTA 10** significa que você está **TOTALMENTE SATISFEITO** com cada aspecto do atendimento que eu citar.

Satisfação com aspectos específicos

(%)

ÚLTIMO contato com a central 0800

Ao atendimento da Central 0800 de modo geral



E a postura, o jeito de lidar da(o) funcionária(o) que realizou o atendimento



Ao atendimento da(o) funcionária(o) que realizou o atendimento de uma maneira geral



E a competência, o conhecimento, saber o que está fazendo/ dizendo da(o) funcionária(o) que fez o atendimento



Ao tempo total do atendimento recebido



Média

8,4

(387)

9,2

(385)

9,2

(386)

9,2

(385)

8,4

(387)

0 a 6 7 e 8 9 e 10 NS/ NR

Totalmente insatisfeito

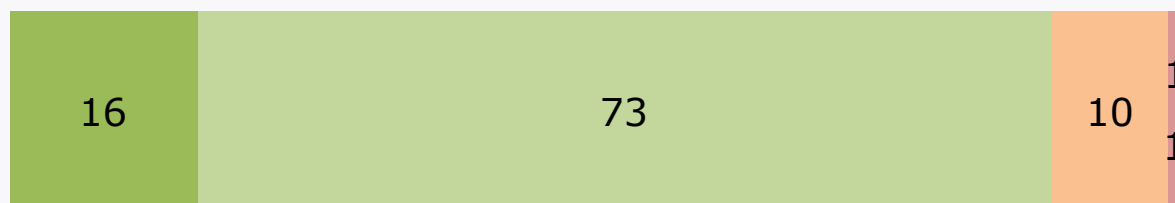
Totalmente satisfeito

Base: Amostra

P08) Agora eu vou pedir para você avaliar diversos **ASPECTOS** do atendimento que recebeu do Serviço de Atendimento Especial **ATENDE**, dando uma nota, em uma escala de 0 a 10, sempre lembrando que a **NOTA 0** significa que você está **TOTALMENTE INSATISFEITO** e que a **NOTA 10** significa que você está **TOTALMENTE SATISFEITO** com cada aspecto do atendimento que eu citar.

Avaliação das rotas utilizadas

(%)



- Totalmente adequadas
- Adequadas
- Inadequadas
- Totalmente inadequadas
- NS/ NR

Base: Amostra (400)

P09) Pensando agora, de maneira geral, nas rotas realizadas pelo Serviço de Atendimento Especial ATENDE, o(a) sr(a) diria que as considera:

Relação entre atendimento recebido e expectativa inicial

(%)



- Muito melhor do que você esperava
- Melhor do que você esperava
- Como você esperava, nem melhor, nem pior
- Pior do que você esperava
- Muito pior do que você esperava
- NS/ NR

Base: Amostra (400)

P10) As pessoas podem usar um serviço tendo uma expectativa positiva ou negativa, ou seja, alguém pode achar que algumas coisas vão funcionar muito bem e outras pessoas acharem que não. Comparando com o que você achava que seria o atendimento do Serviço de Atendimento Especial **ATENDE**, você acha que o atendimento recebido foi, de uma maneira geral:

Intenção de recomendar a unidade de saúde utilizada

(%)



- Certamente recomendaria o serviço
- Provavelmente recomendaria o serviço
- Não sabe se recomendaria o serviço
- Provavelmente não recomendaria o serviço
- Certamente não recomendaria o serviço
- NS/ NR

Base: Amostra (400)

P11) Se uma pessoa amiga ou parente que morasse na sua região precisasse e pudesse se inscrever no Serviço de Atendimento Especial **ATENDE**, você diria que:

Avaliação e aprovação do último atendimento recebido pelo Atende

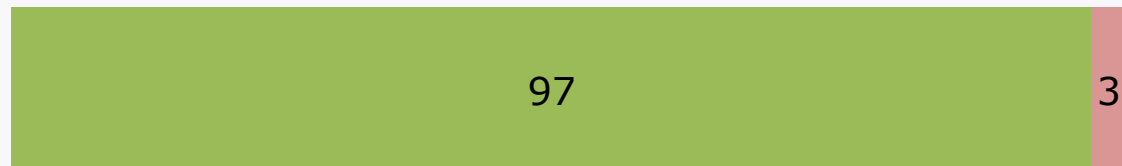
(%)

Avaliação



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo ■ NS/ NR

Aprovação



■ Aprova ■ Desaprova ■ NS/ NR

Base: Amostra (400)

P13) E você diria que o **último atendimento** recebido pelo Serviço de Atendimento Especial **ATENDE** foi ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo?

P14) E você aprova ou desaprova o **último atendimento** recebido pelo Serviço de Atendimento Especial **ATENDE**?