

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Instituir um atendimento de excelência aos cidadãos e aumentar o nível de satisfação dos usuários continua sendo uma prioridade da Seplan. Em 2014 a secretaria aperfeiçoou ações elaboradas no ano anterior e criou novos recursos para elevar o padrão dos serviços prestados.

O atendimento presencial da secretaria continuou sendo realizado em três níveis: Central de Atendimento ao Público, Central de Relacionamento Estratégico (vereadores e públicos estratégicos) e Gabinete. Além do atendimento presencial, durante esse período a Seplan difundiu a comunicação por email, que se consolidou como uma ferramenta importante para o contato entre o órgão e os munícipes.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR TELEFONE

A Seplan, confiando que medir a satisfação dos clientes constantemente não é mais algo inovador e sim algo realmente indispensável, incluiu como ferramenta de verificação da qualidade do atendimento, além do formulário de Pesquisa de Satisfação, implantado em 2013, a Pesquisa de Satisfação por Telefone.

Ouvir as sugestões dos usuários dos serviços da secretaria, entender os motivos de suas reclamações e identificar o que os deixam satisfeitos, possibilita ao órgão a tomada de medidas assertivas na melhoria da prestação dos serviços. No contato telefônico é solicitado que o contribuinte atribua uma nota ao atendimento prestado, sendo 1 (um) a menor nota e 5 (cinco) a maior nota, além de requisitar que opinem de forma livre sobre o que acreditam que poderia ser mudado ou sobre o que deve ser mantido no serviços prestados pelo órgão.

A Pesquisa de Satisfação por Telefone apresentou o seguinte percentual de satisfação:

Critérios	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Agilidade	98%	94%	96%	95%	100%	100%	100%	100%
Estrutura Física	97%	100%	95%	95%	100%	100%	50%	96%
Conhecimento	88%	94%	96%	89%	100%	100%	87%	97%
Clareza das Informações	100%	94%	98%	93%	95%	100%	100%	97%

Tabela 1 - Resultado da Pesquisa de Satisfação por Telefone

CONDOMÍNIO LEGAL

Um dos projetos de descentralização dos serviços prestados pela PMLF, o Condomínio Legal realizou 4 (quatro) edições com mais de 200 (duzentos) atendimentos prestados neste ano.

No próximo ano o Condomínio Legal avançará para um novo formato, consolidando a parceria com os 10 (dez) condomínios já contemplados, previstos inicialmente para o projeto.