

PESQUISA DE OPINIÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA - PARÁ
CALL CENTER

SEFA - Pará
Setembro de 2014

ÍNDICE

Apresentação -----3

Perfil dos entrevistados-----4

Resultados – freqüências e gráficos -----5

*Cruzamentos por sexo, idade, grau de escolaridade,

(relatório anexo)*

APRESENTAÇÃO

Perfil dos entrevistados

	<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Sexo				
Masculino	118	53,4	53,4	53,4
Feminino	103	46,6	46,6	100,0
Total	221	100,0	100,0	
Faixa Etária				
16 a 24 anos	23	10,4	10,4	10,4
25 a 34 anos	66	29,9	29,9	40,3
35 a 44 anos	71	32,1	32,1	72,4
45 a 59 anos	51	23,1	23,1	95,5
Acima de 60 anos	10	4,5	4,5	100,0
Total	221	100,0	100,0	
Escolaridade				
Ensino médio completo	59	26,7	26,9	26,9
Ensino médio incompleto	4	1,8	1,8	28,8
Nível superior incompleto	26	11,8	11,9	40,6
Superior Completo	114	51,6	52,1	92,7
Especialização/mestrado/doutorado	16	7,2	7,3	100,0
Total	219	99,1	100,0	
NS/NR	2	,9		
Total	221	100,0		

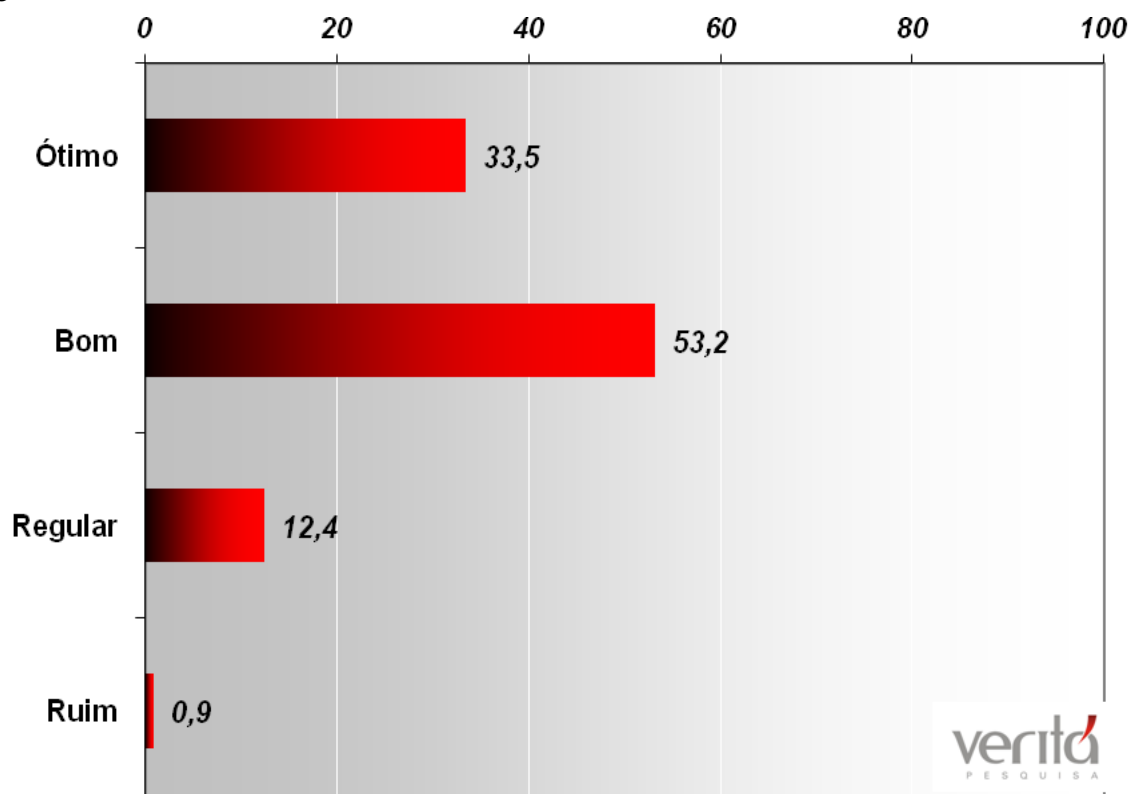
RESULTADOS

Pergunta 01

Que avaliação o(a) sr(a) faz para a atuação da Secretaria de Estado da Fazenda? O(a) sr(a) acha que está sendo:

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Ótimo	73	33,0	33,5	33,5
	Bom	116	52,5	53,2	86,7
	Regular	27	12,2	12,4	99,1
	Ruim	2	,9	,9	100,0
	Total	218	98,6	100,0	
Ausente	NS/NR	3	1,4		
	Total	221	100,0		

Gráfico

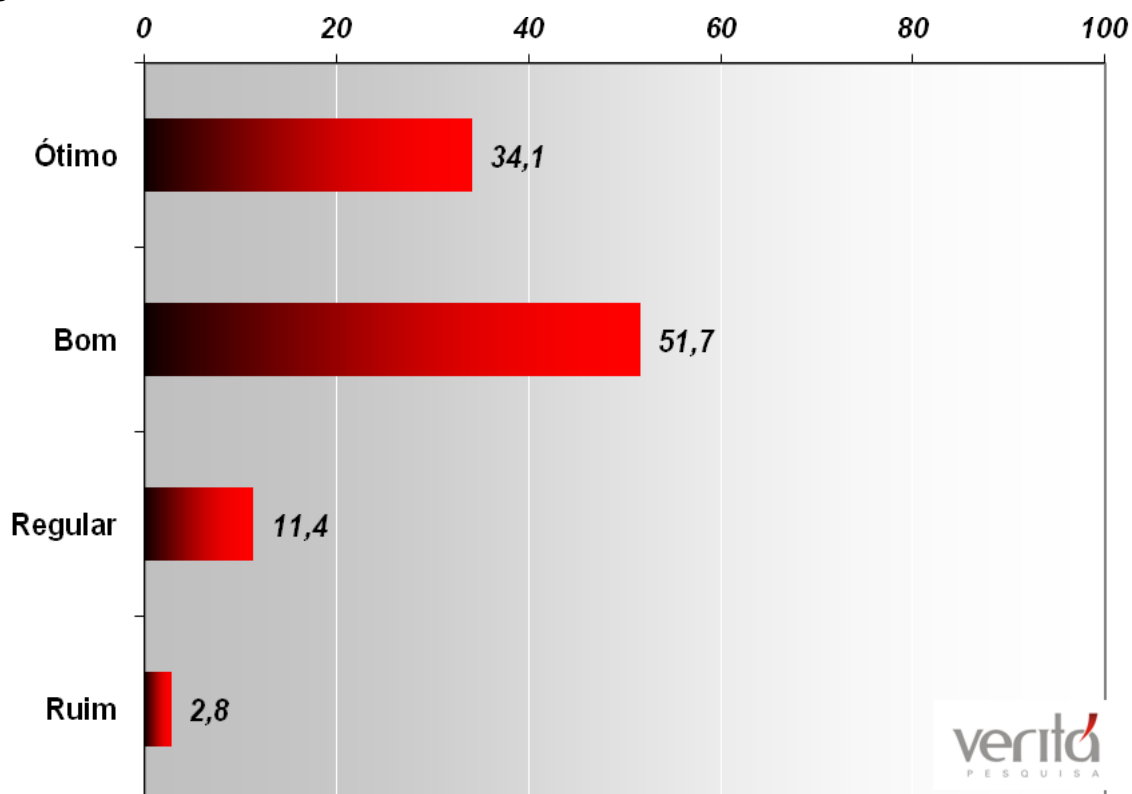


Pergunta 02

Como o(a) sr(a) avalia o atendimento como um todo?

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	72	32,6	34,1	34,1
	Bom	109	49,3	51,7	85,8
	Regular	24	10,9	11,4	97,2
	Ruim	6	2,7	2,8	100,0
	Total	211	95,5	100,0	
Ausente	NS/NR	10	4,5		
	Total	221	100,0		

Gráfico

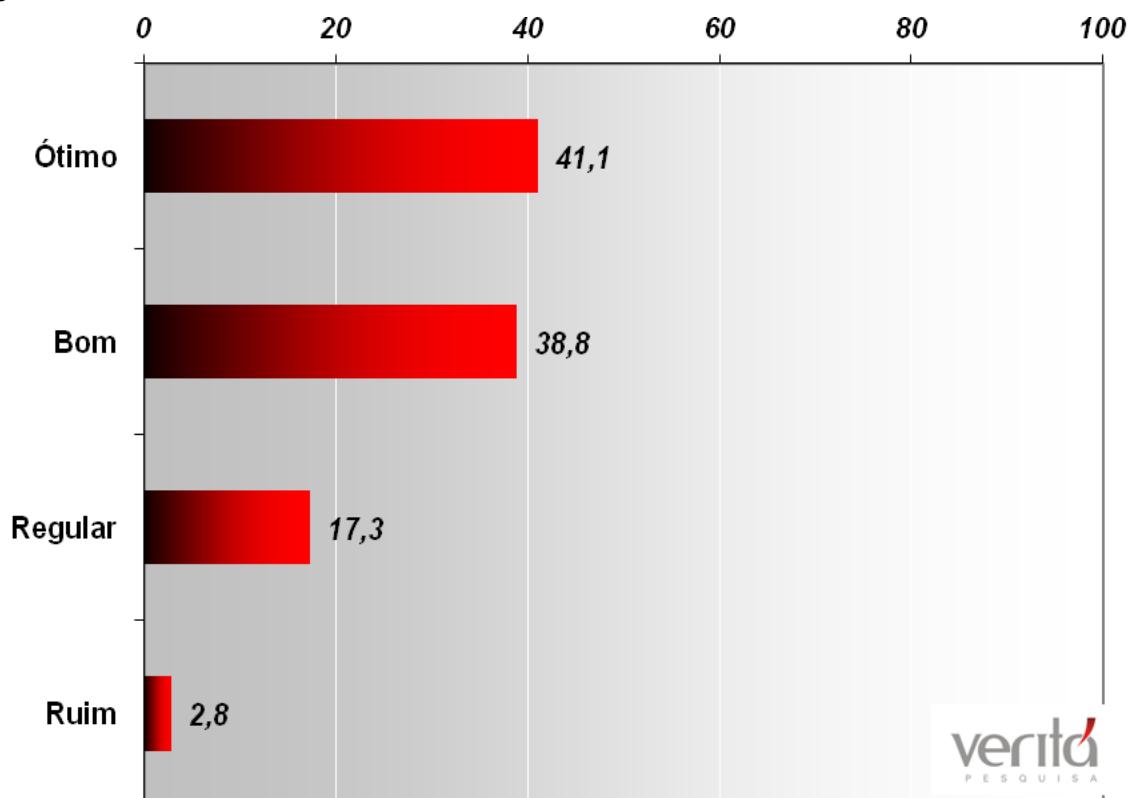


Pergunta 03

Como o(a) sr(a) avalia o tempo de espera da ligação?

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	88	39,8	41,1	41,1
	Bom	83	37,6	38,8	79,9
	Regular	37	16,7	17,3	97,2
	Ruim	6	2,7	2,8	100,0
	Total	214	96,8	100,0	
Ausente	NS/NR	7	3,2		
	Total	221	100,0		

Gráfico

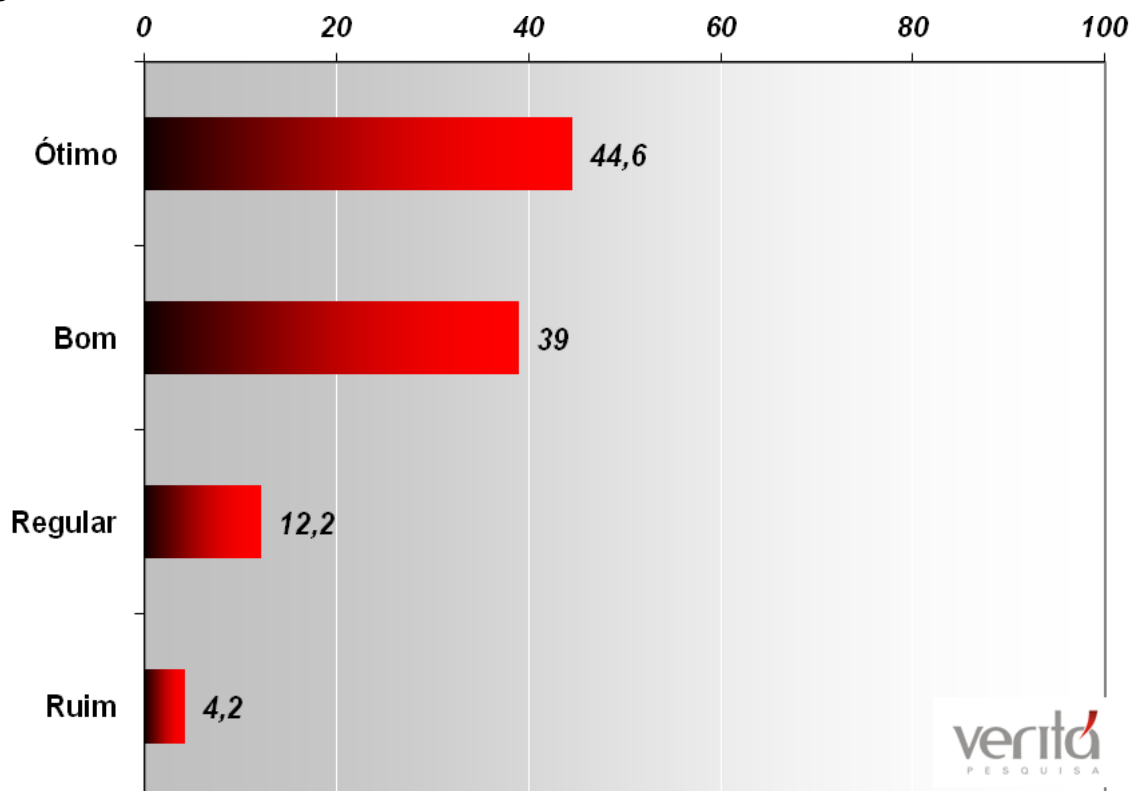


Pergunta 04

Como o(a) sr(a) avalia o número de ligações até ser atendido?

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	95	43,0	44,6	44,6
	Bom	83	37,6	39,0	83,6
	Regular	26	11,8	12,2	95,8
	Ruim	9	4,1	4,2	100,0
	Total	213	96,4	100,0	
Ausente	NS/NR	8	3,6		
	Total	221	100,0		

Gráfico

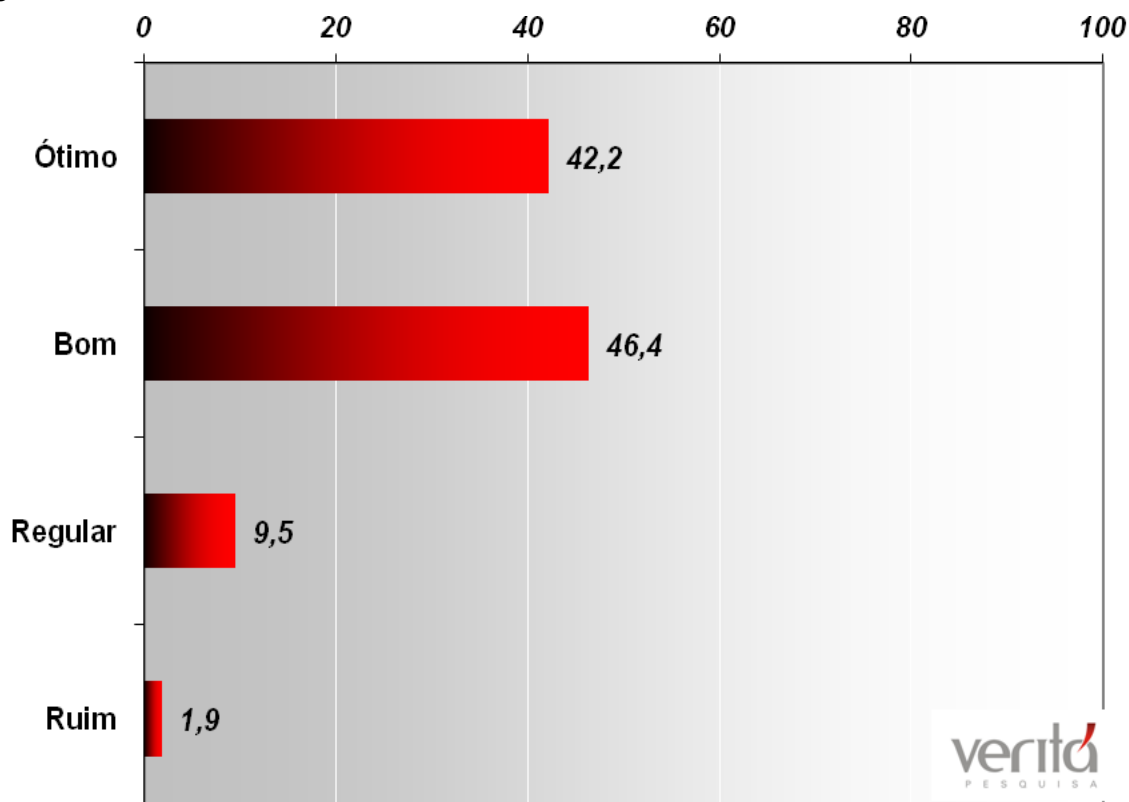


Pergunta 05

Como o(a) sr(a) avalia a qualidade da ligação?

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	89	40,3	42,2	42,2
	Bom	98	44,3	46,4	88,6
	Regular	20	9,0	9,5	98,1
	Ruim	4	1,8	1,9	100,0
	Total	211	95,5	100,0	
Ausente	NS/NR	10	4,5		
	Total	221	100,0		

Gráfico

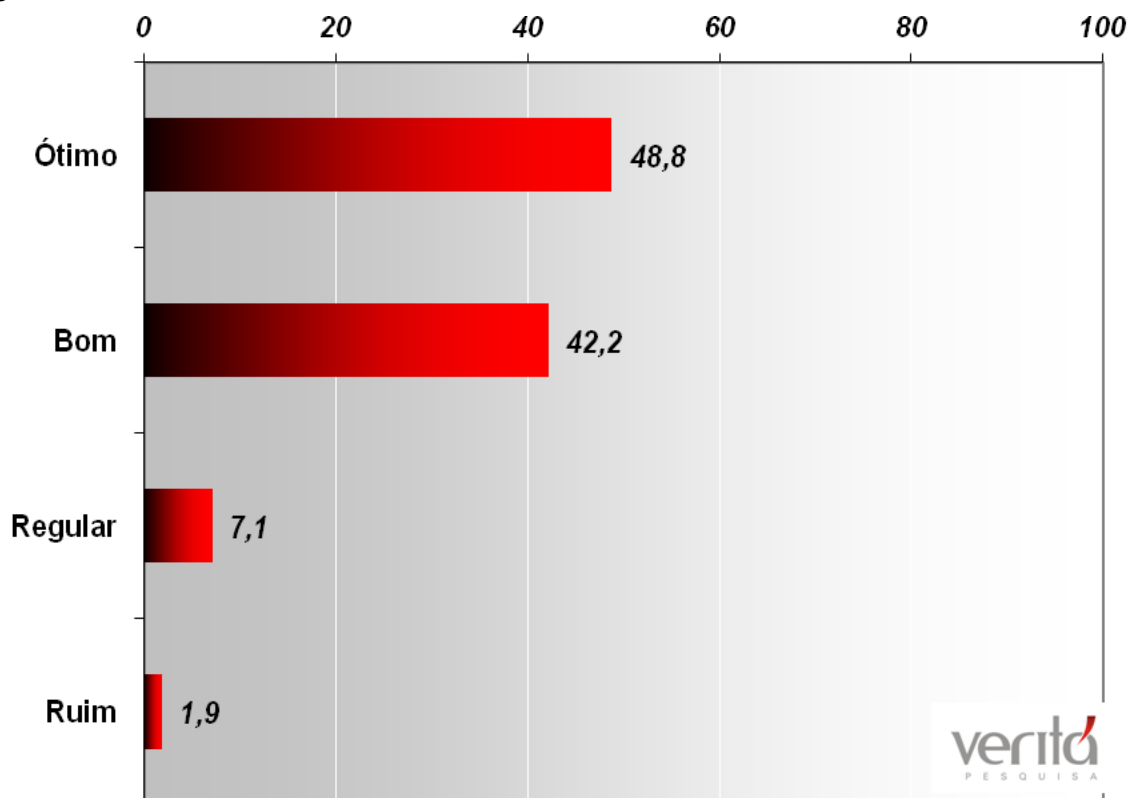


Pergunta 06

Como o(a) sr(a) avalia o atendente?

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	103	46,6	48,8	48,8
	Bom	89	40,3	42,2	91,0
	Regular	15	6,8	7,1	98,1
	Ruim	4	1,8	1,9	100,0
	Total	211	95,5	100,0	
Ausente	NS/NR	10	4,5		
	Total	221	100,0		

Gráfico

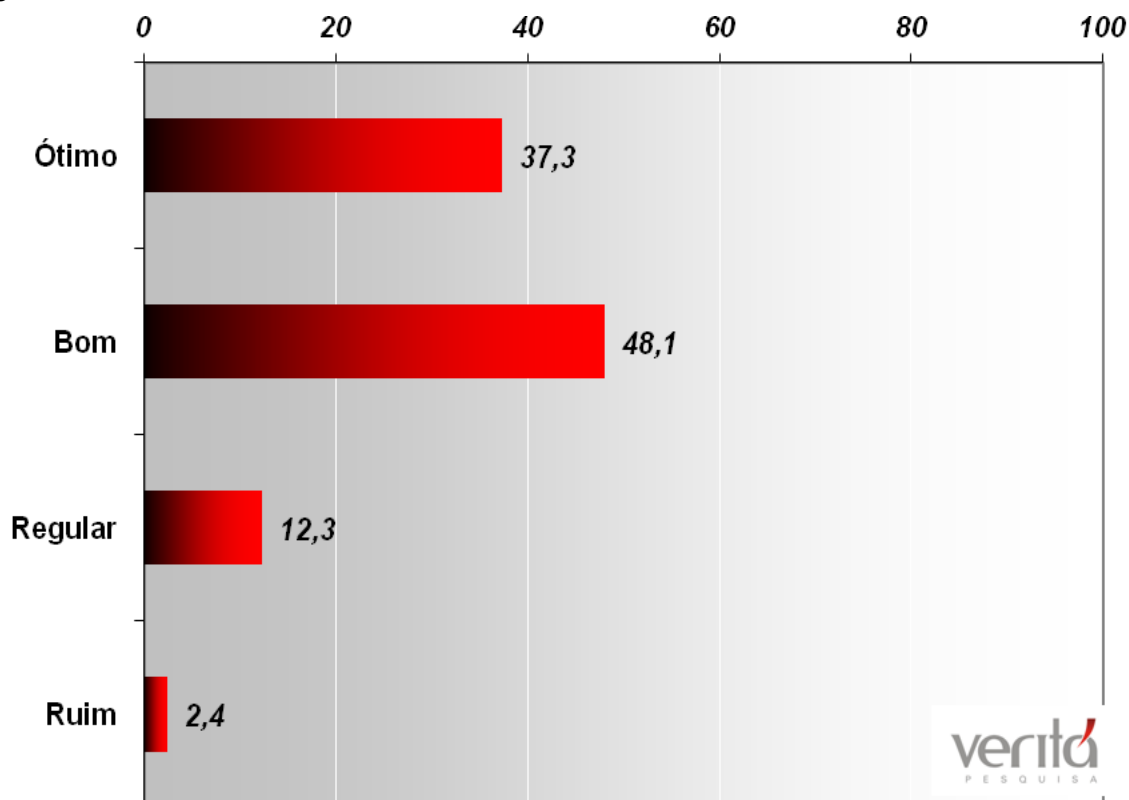


Pergunta 07

Como o(a) sr(a) avalia o domínio do tema pelo atendente?

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	79	35,7	37,3	37,3
	Bom	102	46,2	48,1	85,4
	Regular	26	11,8	12,3	97,6
	Ruim	5	2,3	2,4	100,0
	Total	212	95,9	100,0	
Ausente	NS/NR	9	4,1		
	Total	221	100,0		

Gráfico

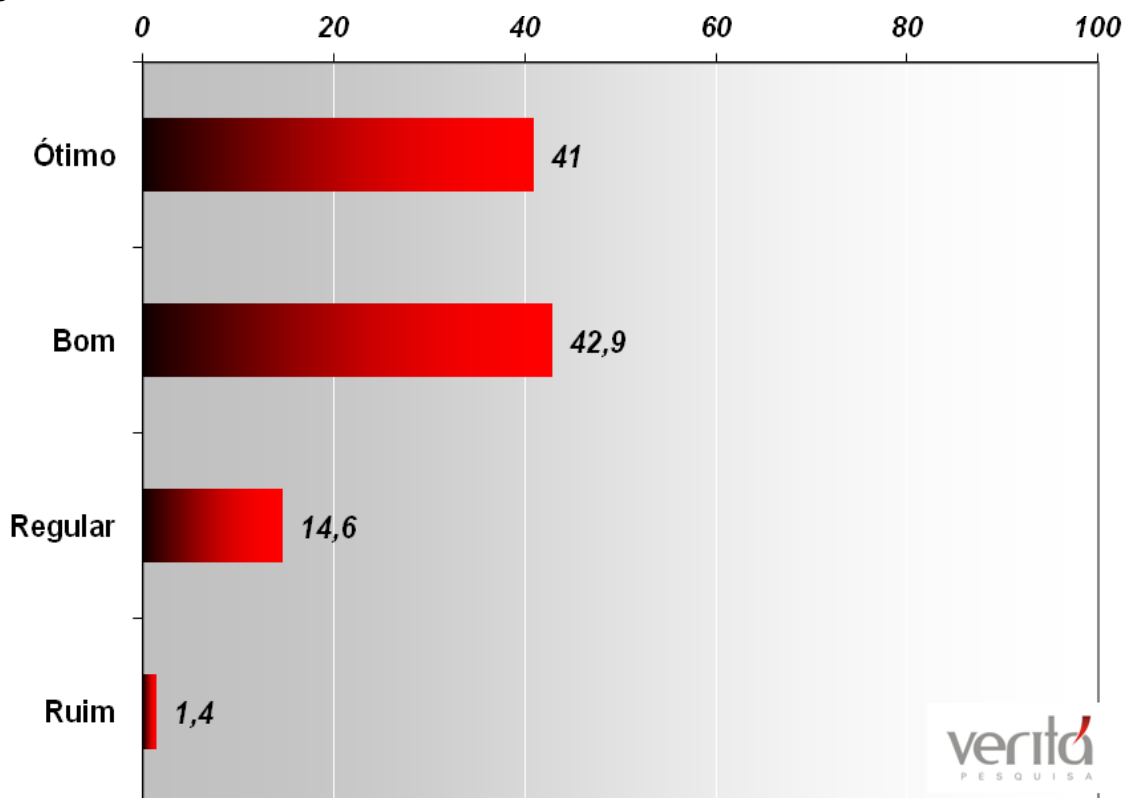


Pergunta 08

Como o(a) sr(a) avalia a rapidez no atendimento?

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	87	39,4	41,0	41,0
	Bom	91	41,2	42,9	84,0
	Regular	31	14,0	14,6	98,6
	Ruim	3	1,4	1,4	100,0
	Total	212	95,9	100,0	
Ausente	NS/NR	9	4,1		
	Total	221	100,0		

Gráfico

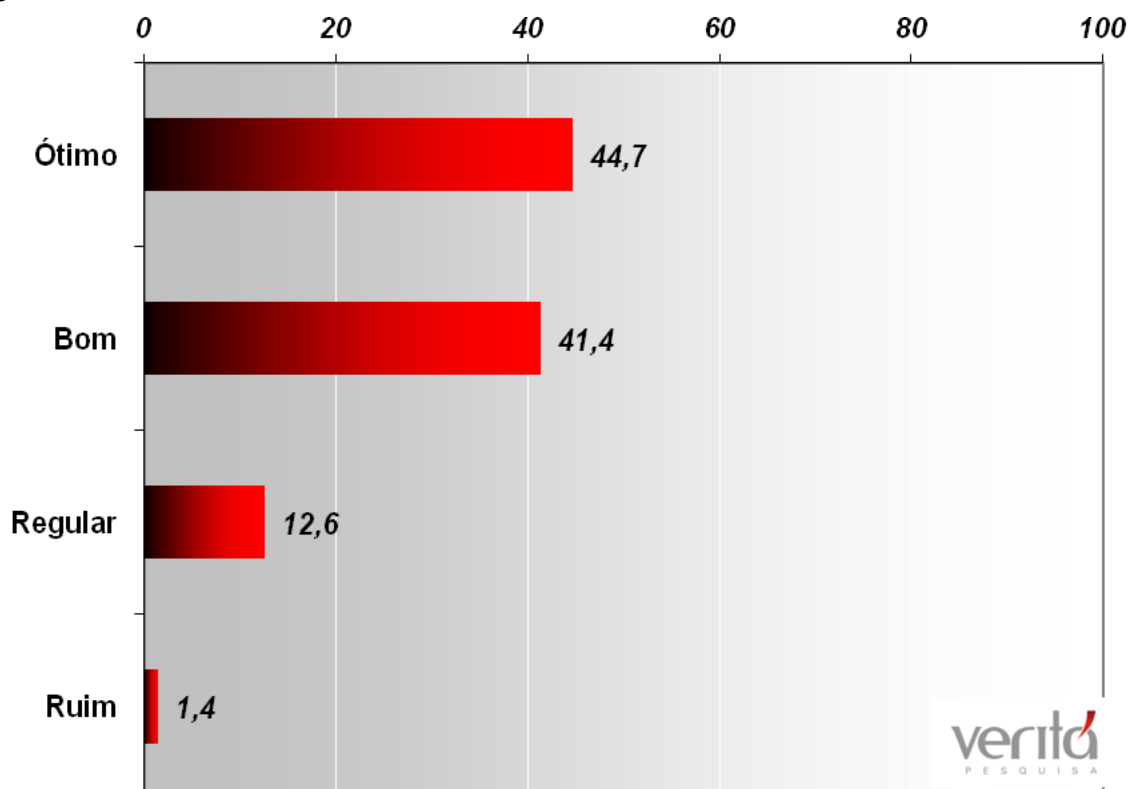


Pergunta 09

Como o(a) sr(a) avalia a atenção dispensada?

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	96	43,4	44,7	44,7
	Bom	89	40,3	41,4	86,0
	Regular	27	12,2	12,6	98,6
	Ruim	3	1,4	1,4	100,0
	Total	215	97,3	100,0	
Ausente	NS/NR	6	2,7		
	Total	221	100,0		

Gráfico

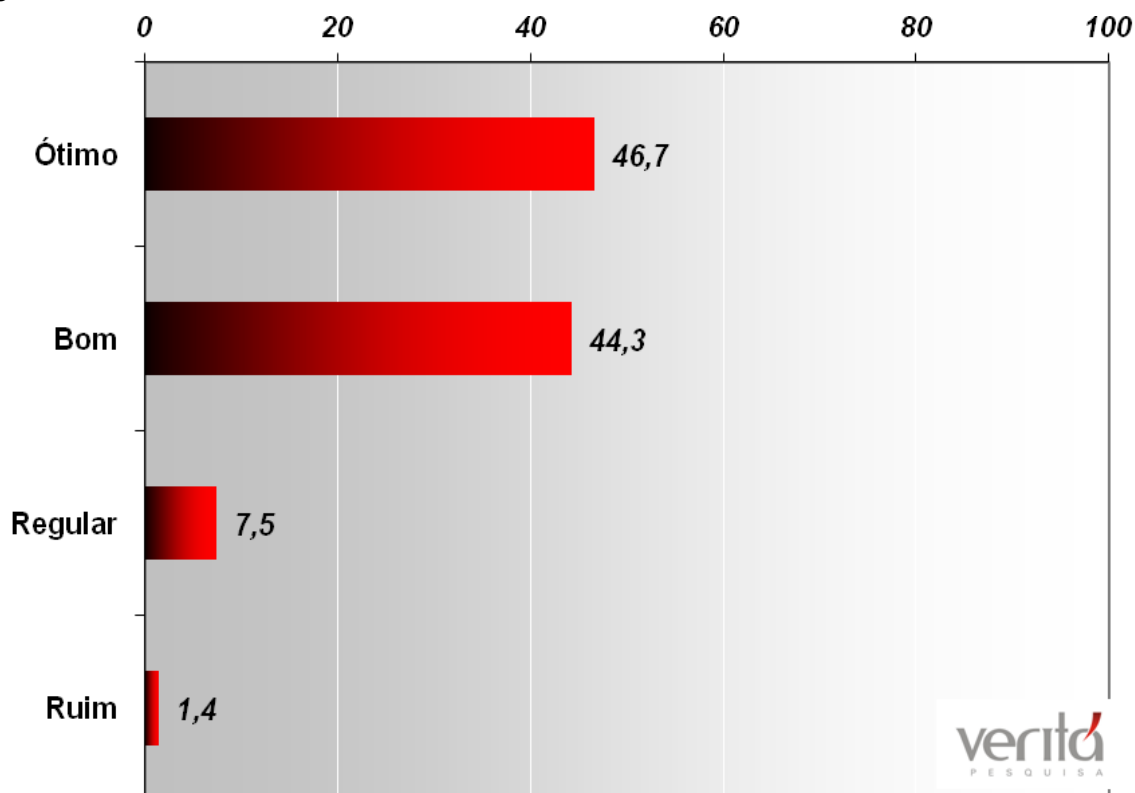


Pergunta 10

Como o(a) sr(a) avalia a cortesia do atendente?

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	99	44,8	46,7	46,7
	Bom	94	42,5	44,3	91,0
	Regular	16	7,2	7,5	98,6
	Ruim	3	1,4	1,4	100,0
	Total	212	95,9	100,0	
Ausente	NS/NR	9	4,1		
	Total	221	100,0		

Gráfico



Pergunta 11

Como o(a) sr(a) avalia a responsabilidade do atendente?

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	96	43,4	45,1	45,1
	Bom	95	43,0	44,6	89,7
	Regular	15	6,8	7,0	96,7
	Ruim	7	3,2	3,3	100,0
	Total	213	96,4	100,0	
Ausente	NS/NR	8	3,6		
	Total	221	100,0		

Gráfico

