

Pesquisa revela itens de satisfação dos parceiros em relação à SECTI-AM

25/09/2012 - Atendimento à legislação, transparência e agilidade são destacados por parceiros como aspectos importantes do perfil institucional da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Amazonas (SECTI-AM). Tais requisitos são considerados estratégicos quando o assunto é buscar ações conjuntas com a SECTI-AM.

Siga o [CIÊNCIAemPAUTA](#) no Twitter. Curta nossa página [CIÊNCIAemPAUTA](#) no Facebook

Esse resultado consta na última pesquisa de satisfação realizada para conhecer o perfil e avaliar a percepção das instituições parceiras em relação aos serviços prestados pela secretaria. A pesquisa foi feita no primeiro semestre de 2012. O resultado consta no site da instituição (www.secti.am.gov.br).

Já foram feitas duas pesquisas de satisfação anteriormente. Contudo, essa foi a primeira a analisar itens, como qualidade do apoio técnico, proatividade, agilidade, disponibilidade, transparência, acessibilidade e atendimento à legislação.

De acordo com o chefe do Departamento de Indicadores da SECTI-AM, Moisés Coelho, o objetivo foi saber quais os quesitos mais importantes- considerados pelas instituições parceiras - na hora de fechar um acordo, convênio ou mesmo prestação de serviços com a secretaria e dessa maneira, contribuir para a melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo órgão governamental.

Avaliar continuamente para alcançar excelência no atendimento ao público

A pesquisa de satisfação do cliente é uma importante ferramenta de um sistema de informações que constantemente avalia a percepção dos clientes em relação aos serviços prestados ou produtos oferecidos por uma determinada organização ou empresa.

Desde janeiro de 2011, a SECTI-AM disponibiliza para o público a pesquisa de satisfação contendo os

resultados da aplicação do questionário de satisfação junto aos parceiros.

Fonte: CIÊNCIAemPAUTA, por Laize Minelli