

Relatório de Pesquisa de Satisfação

1º Trimestre de 2024

SERGIPEPREVIDÊNCIA



SERGIPE
PREVIDÊNCIA

SECRETARIA DE ESTADO
DA ADMINISTRAÇÃO



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO

Apresentação

O presente Relatório de Satisfação de Atendimentos Trimestrais tem por objetivo oferecer uma análise abrangente das interações de atendimento aos segurados ocorridas durante o último trimestre. Este documento é uma ferramenta essencial para avaliar a eficácia de nossos serviços e para identificar áreas de melhoria contínua, alinhadas aos padrões de excelência que buscamos manter.

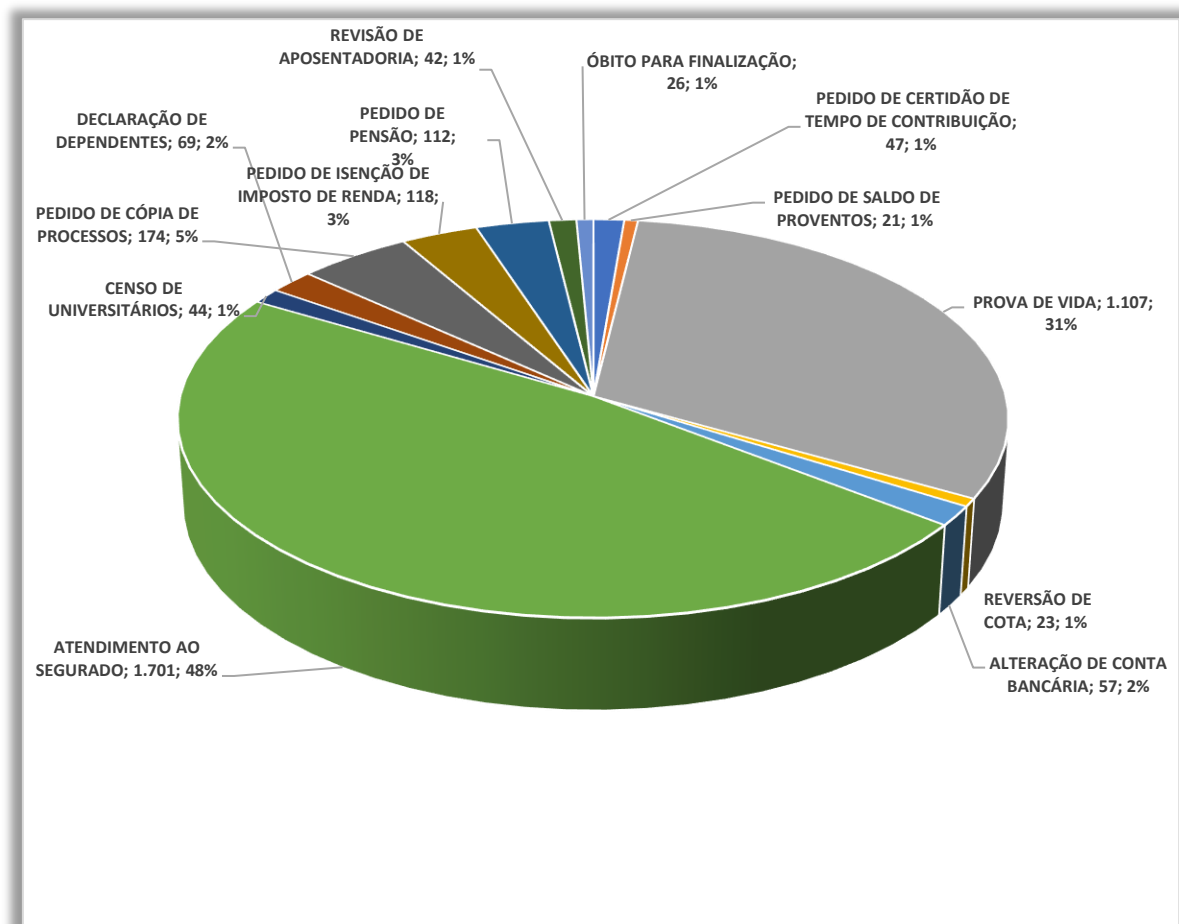
Durante o período abrangido por este relatório, dedicamos esforços significativos para garantir que cada interação com nossos segurados fosse não apenas eficiente, mas também satisfatória. O relatório detalha os índices de satisfação do cliente e os feedbacks recebidos, os quais são fundamentais para entendermos as expectativas de nosso público e adaptarmos nossas práticas de atendimento.

Atendimentos

O atendimento ao público do SergipePrevidência é das 7h às 13h, de segunda-feira a sexta-feira. A equipe da Gerência de Atendimento é preparada para acolher e atender todos os beneficiários do Instituto de forma eficiente e respeitosa. O total do quantitativo de Atendimento realizado no 1º trimestre de 2024 é de 15.671, sendo eles 4.253 presenciais e 11.418 virtuais.

O Gráfico 13 apresenta o percentual de atendimentos para cada demanda mais procurado no Instituto de janeiro a março de 2024.

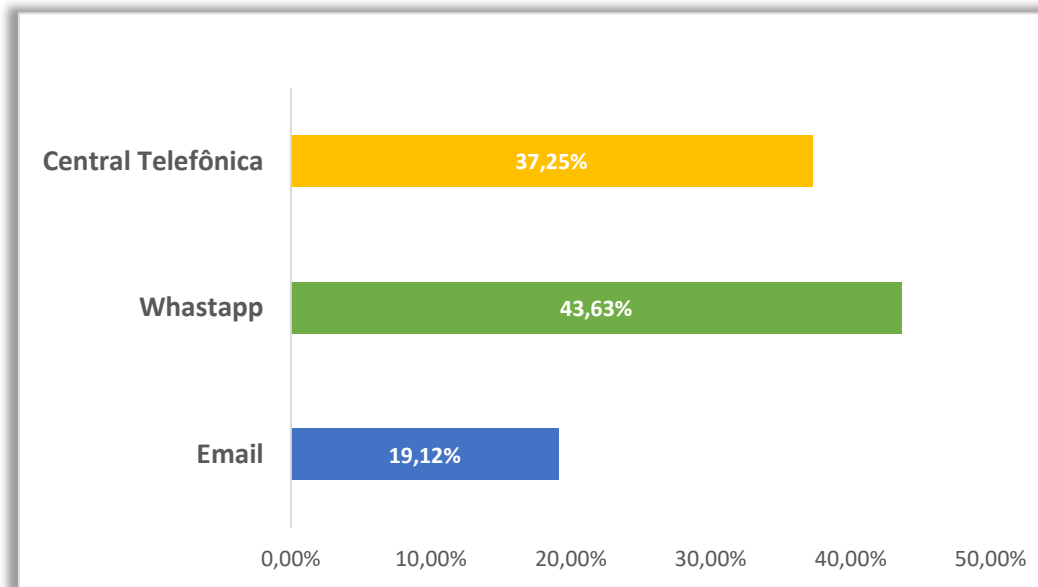
ATENDIMENTOS PRESENCIAIS – JAN/2024 A MAR/2024



Fonte: GERAT / SergipePrevidência.

Como medida alternativa, uma parcela dos atendimentos passou a ser realizada de forma virtual através do WhatsApp, e-mail e central telefônica. O Gráfico 14 demonstra os atendimentos virtuais, atualmente representa a maior demanda do Instituto.

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS VIRTUAIS – JAN/2024 A MAR/2024

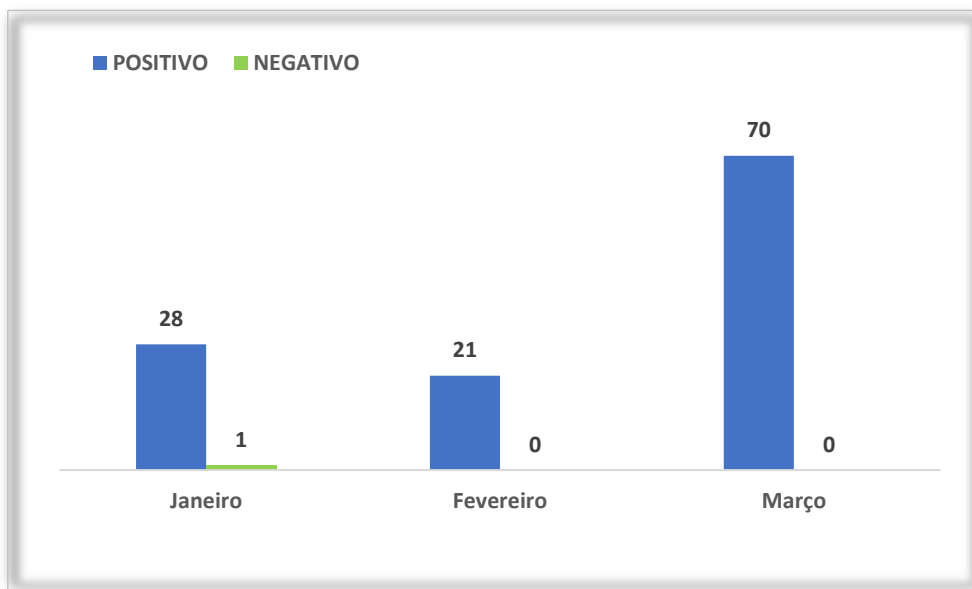


Fonte: GERAT / SergipePrevidência.

Grau de Satisfação dos Segurados

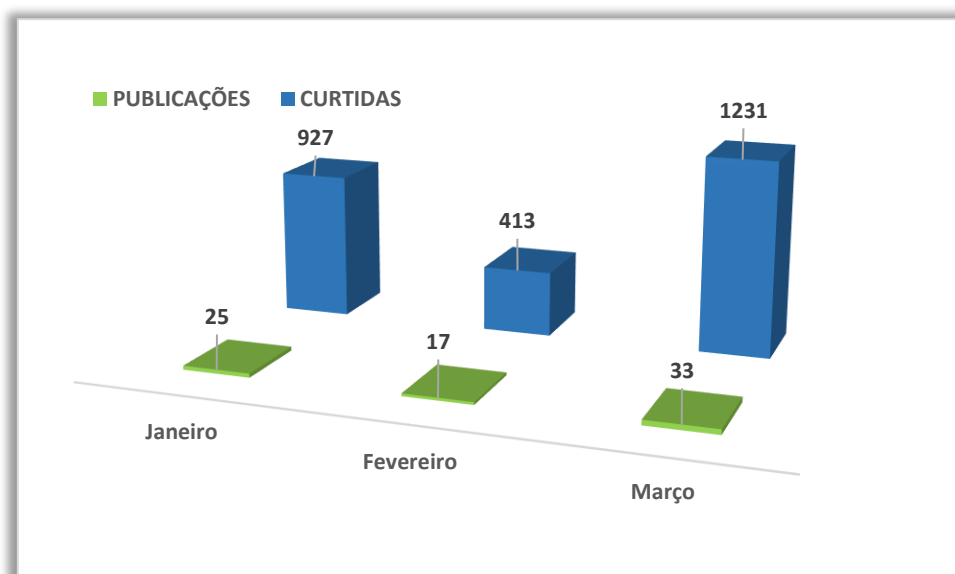
Atualmente, o Instagram possibilita a criação de conteúdo, o compartilhamento de fotos e vídeos, gera engajamento e estabelece conexões entre usuários. No primeiro trimestre de 2024, nas redes sociais, o Instituto interagiu com seus usuários e compartilhou diversas publicações. A imagem a seguir apresenta a interação entre os segurados.

MENÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS NO INSTAGRAM (JANEIRO/2024 A MARÇO/2024)



Fonte: ASCOM / SergipePrevidência.

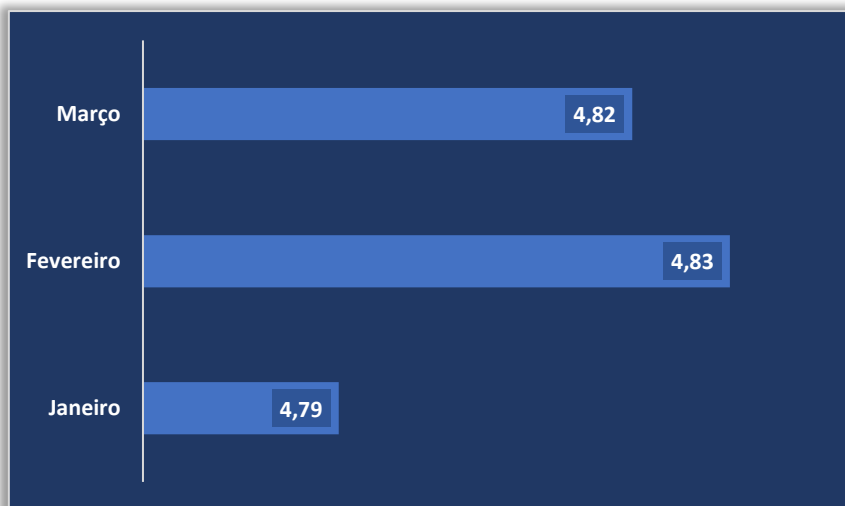
RELAÇÃO ENTRE PUBLICAÇÕES E CURTIDAS NO INSTAGRAM (JANEIRO/2024 A MARÇO/2024)



Fonte: ASCOM / SergipePrevidência.

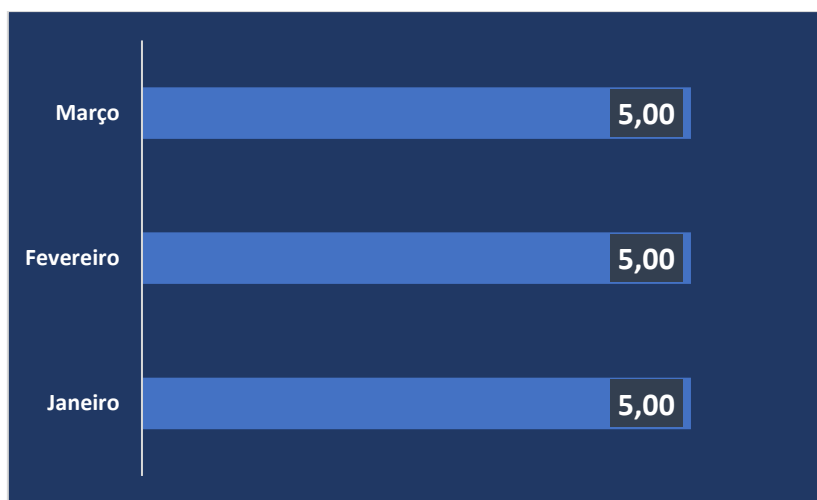
Com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento, o WhatsApp do Instituto oferece suporte ao envio e recebimento de uma variedade de mídias: texto, fotos, chamadas de vídeos e documentos. O Gráfico 21 apresenta o grau de satisfação com o atendimento realizado via WhatsApp no primeiro trimestre de 2024. O Gráfico 22 apresenta o grau de satisfação com o atendimento presencial realizado no primeiro trimestre de 2024. Para medir o grau de satisfação foi utilizada uma escala de 1 a 5, em que 1 é nada satisfeito e 5 é totalmente satisfeito.

MÉDIA DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO VIA WHATSAPP (JANEIRO/2024 A MARÇO/2024)



Fonte: GERAT / SergipePrevidência.

MÉDIA DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO PRESENCIAL (JANEIRO/2024 A MARÇO/2024)



Fonte: AGIN / SergipePrevidência.