Relatório de Pesquisa de Satisfação

1º Trimestre de 2023

SERGIPEPREVIDÊNCIA

SERGIPE PREVIDÊNCIA — SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO — SERGIPE GOVERNO DO ESTADO

Apresentação

O presente Relatório de Pesquisa de Satisfação apresenta os resultados do atendimento aos segurados do SergipePrevidência no primeiro trimestre de 2023, abrangendo janeiro, fevereiro e março. Reúne informações sobre os canais de atendimento, a satisfação dos usuários e as interações nas redes sociais.

As informações foram extraídas do Relatório de Governança Corporativa do 1º trimestre de 2023, com dados da Gerência de Atendimento — GERAT e da Assessoria de Comunicação — ASCOM.

Atendimentos

O atendimento ao público do SergipePrevidência ocorre das 7h às 13h, de segunda a sexta-feira. No período, o relatório de governança registra 3.256 atendimentos presenciais e 15.153 atendimentos virtuais.

A distribuição das demandas presenciais é apresentada no gráfico a seguir, conforme a classificação publicada pela GERAT.

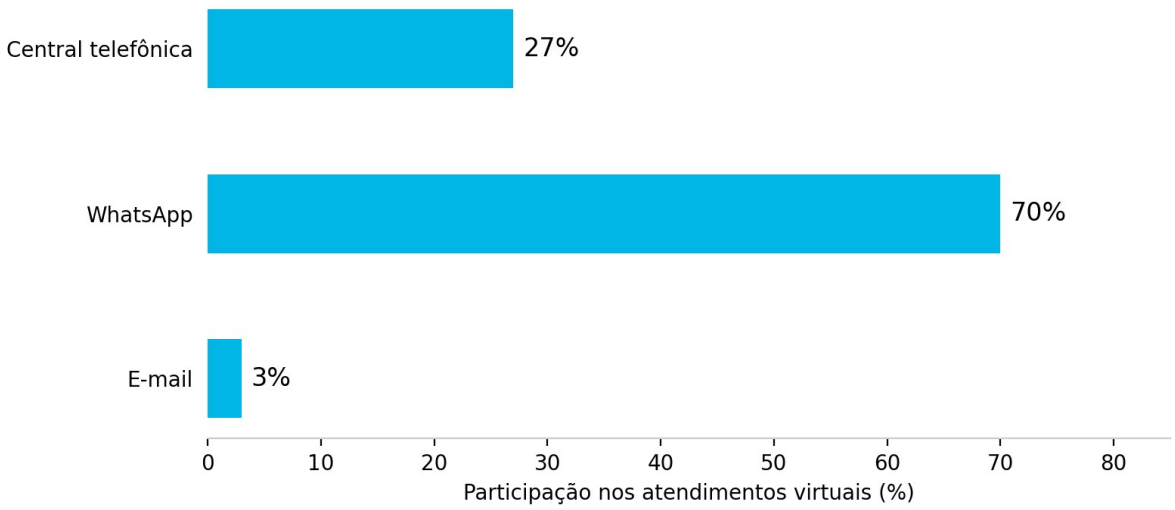
GRÁFICO 1 — ATENDIMENTOS PRESENCIAIS
JANEIRO A MARÇO DE 2023

Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 1º trimestre de 2023, p. 24 (página 26 do PDF).

Atendimentos virtuais

Os atendimentos virtuais são realizados pela central telefônica, pelo WhatsApp e por e-mail. A central telefônica representa 27% dos atendimentos virtuais, o WhatsApp, 70%, e o e-mail, 3%.

GRÁFICO 2 — DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS VIRTUAIS
JANEIRO A MARÇO DE 2023



Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 1º trimestre de 2023, p. 25 (página 27 do PDF).

Grau de satisfação dos segurados

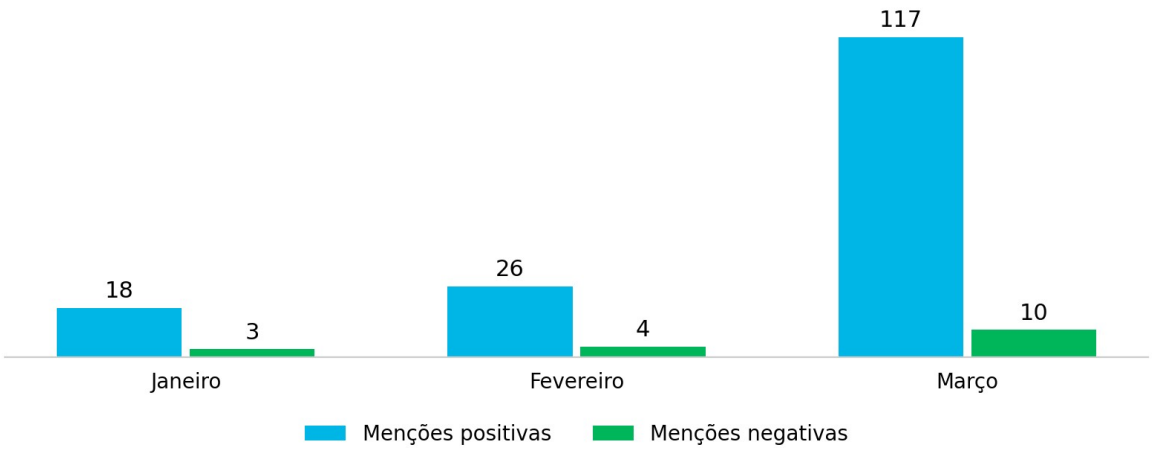
A avaliação de satisfação acompanha a percepção dos usuários sobre os atendimentos realizados pelo Instituto. Os resultados mensais do atendimento via WhatsApp são apresentados na escala de avaliação utilizada no período.

Os indicadores do Instagram apresentados neste relatório complementam o acompanhamento das interações com o público. Publicações, curtidas e menções não são convertidas em notas de satisfação do atendimento.

Interações nas redes sociais

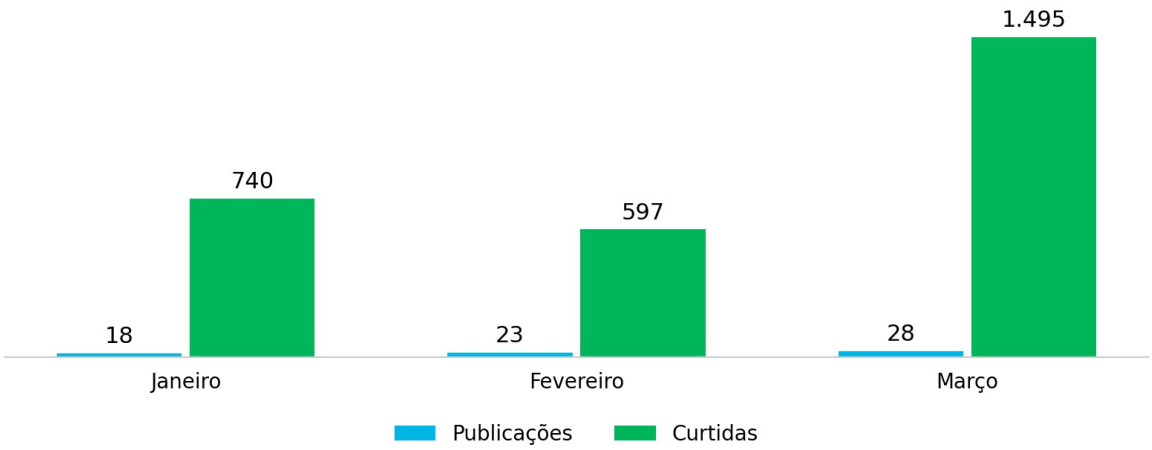
No primeiro trimestre de 2023, foram registradas 161 menções positivas no Instagram. As menções negativas totalizaram 17. No mesmo período, o Instituto realizou 69 publicações, que receberam 2.832 curtidas.

GRÁFICO 3 — MENÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS NO INSTAGRAM
JANEIRO A MARÇO DE 2023



Fonte: ASCOM / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 1º trimestre de 2023, p. 30 (página 32 do PDF).

GRÁFICO 4 — PUBLICAÇÕES E CURTIDAS NO INSTAGRAM
JANEIRO A MARÇO DE 2023

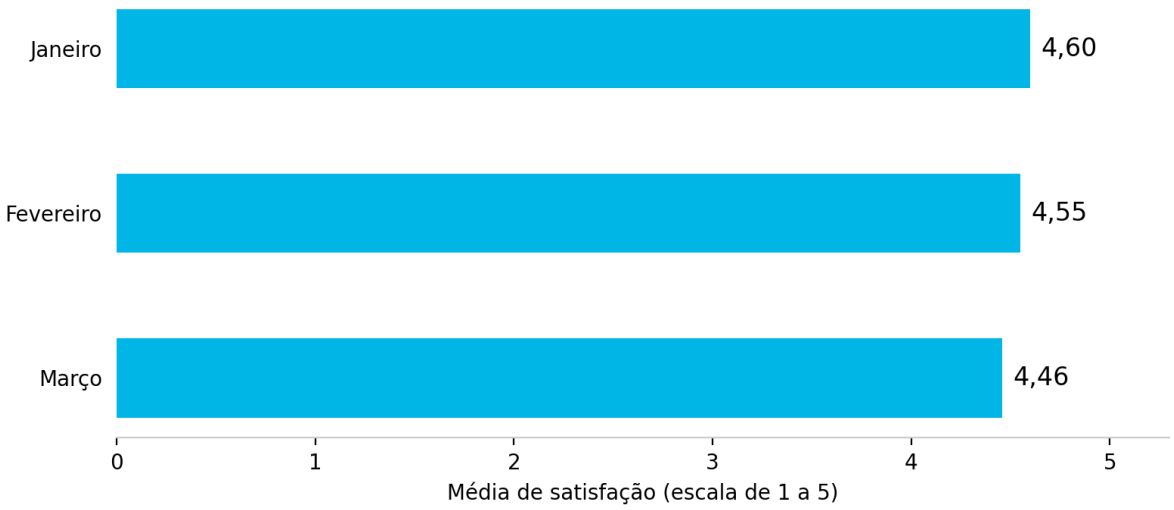


Fonte: ASCOM / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 1º trimestre de 2023, p. 30 (página 32 do PDF).

Satisfação com o atendimento via WhatsApp

As médias de satisfação publicadas para o atendimento via WhatsApp foram 4,60 em janeiro, 4,55 em fevereiro e 4,46 em março de 2023. A escala utilizada no período é de 1 a 5.

GRÁFICO 5 — SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO VIA WHATSAPP
JANEIRO A MARÇO DE 2023



Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 1º trimestre de 2023, p. 31 (página 33 do PDF).