Relatório de Pesquisa de Satisfação

3º 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 terceiro trimestre de 2023, abrangendo julho, agosto e setembro. Reúne informações sobre os canais de atendimento, a satisfação dos usuários e as interações nas redes sociais.

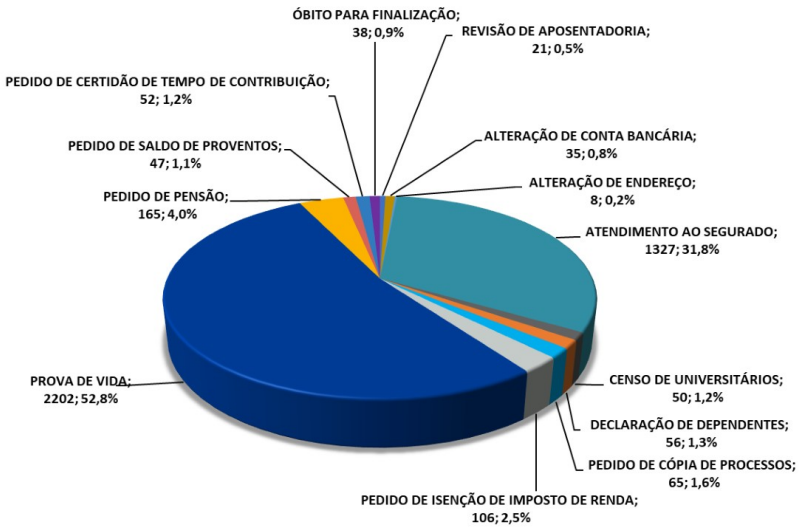
As informações foram extraídas do Relatório de Governança Corporativa do 3º trimestre de 2023, com dados da Gerência de Atendimento — GERAT e da Assessoria de Comunicação — ASCOM.

Atendimentos

O atendimento ao público do SergipePrevidência ocorre das 7h às 13h, de segunda a sexta-feira. No período, o relatório de governança registra 4.255 atendimentos presenciais e 7.373 atendimentos virtuais.

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

GRÁFICO 1 — ATENDIMENTOS PRESENCIAIS
JULHO A SETEMBRO DE 2023

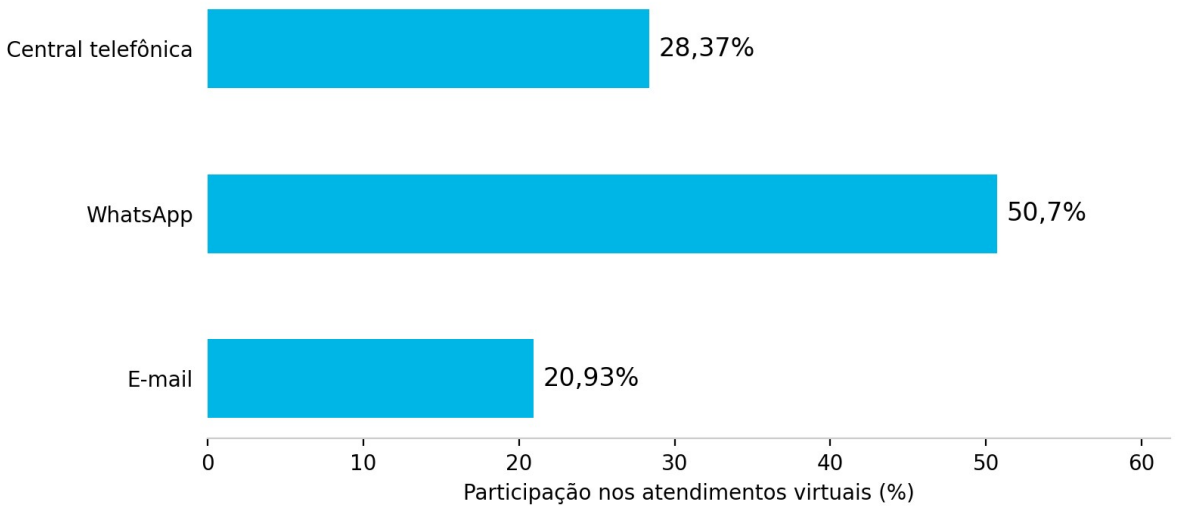


Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 3º trimestre de 2023, p. 24 (página 26 do PDF).

Atendimentos virtuais

Os atendimentos virtuais são realizados pela central telefônica, pelo WhatsApp e por e-mail. A central telefônica representa 28,37% dos atendimentos virtuais, o WhatsApp, 50,7%, e o e-mail, 20,93%.

GRÁFICO 2 — DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS VIRTUAIS
JULHO A SETEMBRO DE 2023



Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 3º trimestre de 2023, p. 25 (página 27 do PDF).

Grau de satisfação dos segurados

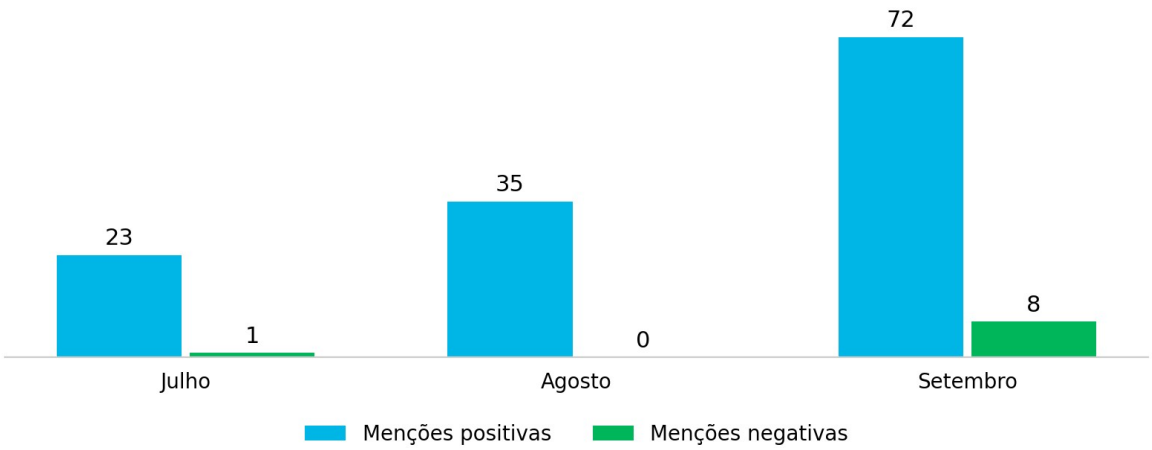
A avaliação de satisfação acompanha a percepção dos usuários sobre os atendimentos realizados pelo Instituto. Os resultados mensais do WhatsApp e do atendimento presencial são apresentados separadamente, preservando os valores publicados para cada canal.

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

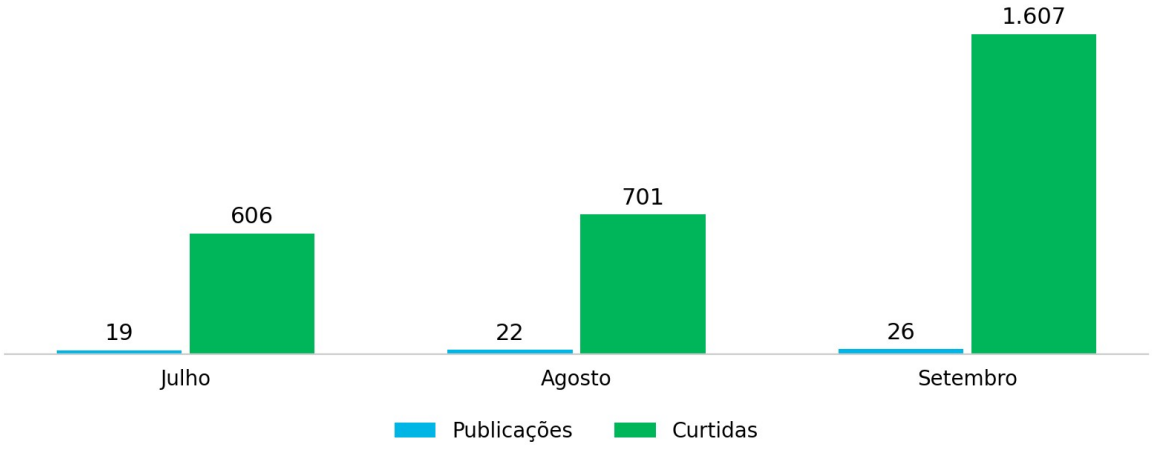
No terceiro trimestre de 2023, foram registradas 130 menções positivas no Instagram. As menções negativas totalizaram 9. No mesmo período, o Instituto realizou 67 publicações, que receberam 2.914 curtidas.

GRÁFICO 3 — MENÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS NO INSTAGRAM
JULHO A SETEMBRO DE 2023



Fonte: ASCOM / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 3º trimestre de 2023, p. 28 (página 30 do PDF).

GRÁFICO 4 — PUBLICAÇÕES E CURTIDAS NO INSTAGRAM
JULHO A SETEMBRO DE 2023

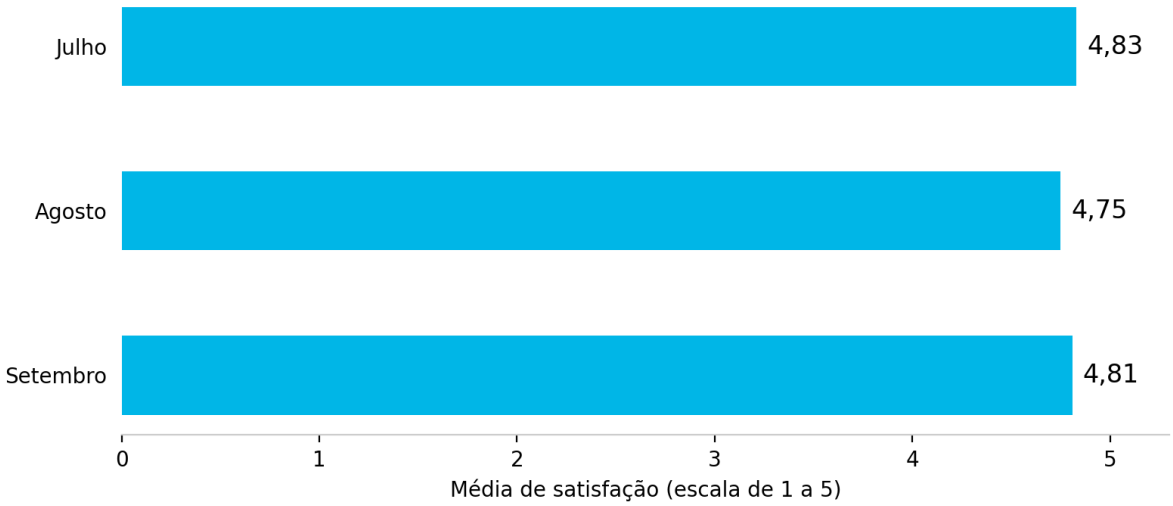


Fonte: ASCOM / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 3º trimestre de 2023, p. 29 (página 31 do PDF).

Satisfação com o atendimento via WhatsApp

As médias de satisfação publicadas para o atendimento via WhatsApp foram 4,83 em julho, 4,75 em agosto e 4,81 em setembro de 2023. A escala utilizada no período é de 1 a 5.

GRÁFICO 5 — SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO VIA WHATSAPP
JULHO A SETEMBRO DE 2023



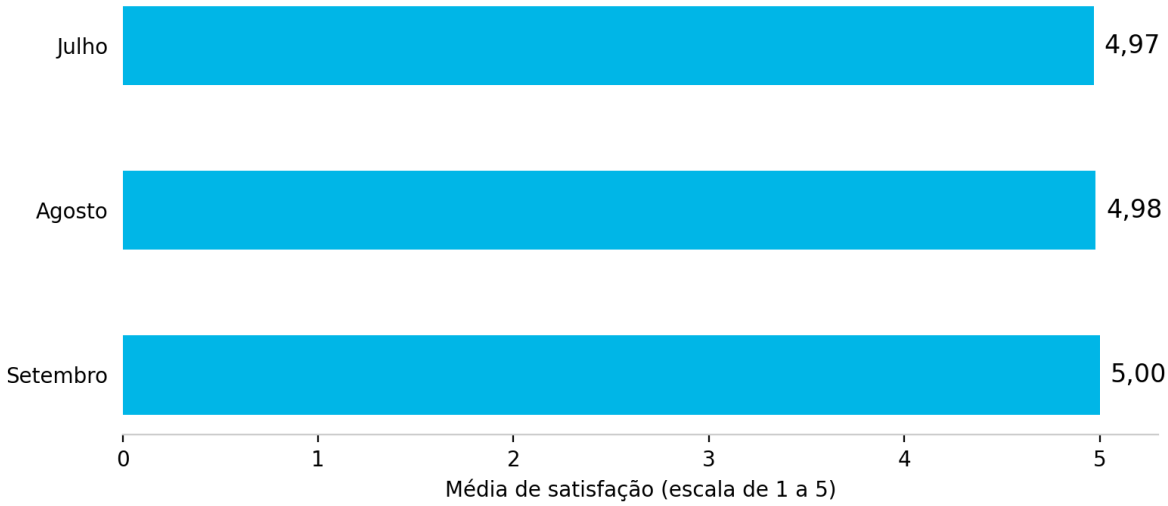
Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 3º trimestre de 2023, p. 30 (página 32 do PDF).

Satisfação com o atendimento presencial

No atendimento presencial, a pesquisa utiliza uma escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a nada satisfeito e 5 a totalmente satisfeito. As médias foram 4,97 em julho, 4,98 em agosto e 5,00 em setembro de 2023.

GRÁFICO 6 — SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

JULHO A SETEMBRO DE 2023



Fonte: AGIN / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 3º trimestre de 2023, p. 30 (página 32 do PDF).