Relatório de Pesquisa de Satisfação

4º 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 quarto trimestre de 2023, abrangendo outubro, novembro e dezembro. Reúne informações sobre os canais de atendimento, a satisfação dos usuários e as interações nas redes sociais.

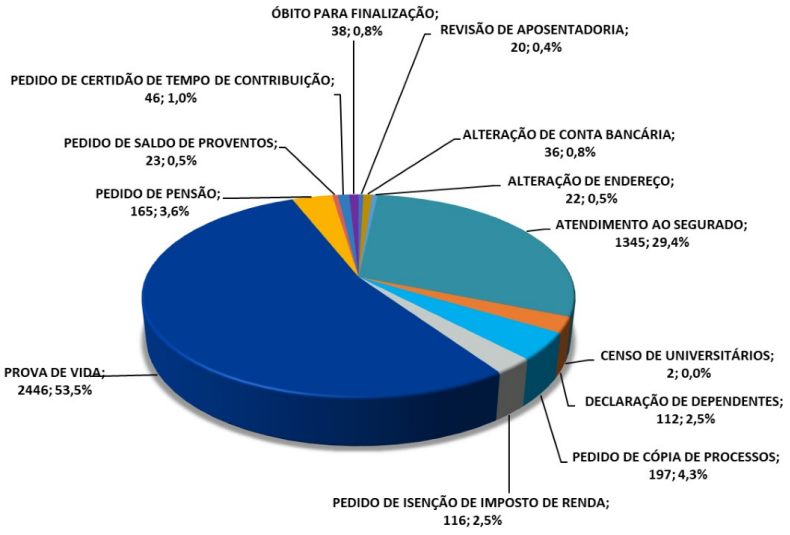
As informações foram extraídas do Relatório de Governança Corporativa do 4º trimestre de 2023, com dados da Gerência de Atendimento — GERAT e da Assessoria de Comunicação — ASCOM.

Atendimentos

O atendimento ao público do SergipePrevidência ocorre das 7h às 13h, de segunda a sexta-feira. No período, o relatório de governança registra 4.589 atendimentos presenciais e 10.104 atendimentos virtuais.

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

GRÁFICO 1 — ATENDIMENTOS PRESENCIAIS
OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023

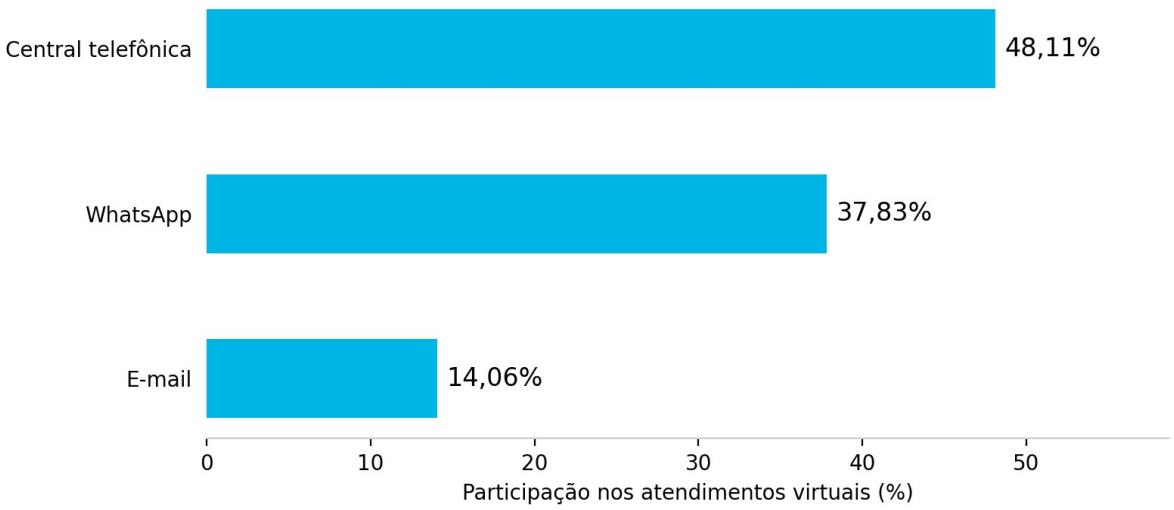


Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 4º trimestre de 2023, p. 25 (página 27 do PDF).

Atendimentos virtuais

Os atendimentos virtuais são realizados pela central telefônica, pelo WhatsApp e por e-mail. A central telefônica representa 48,11% dos atendimentos virtuais, o WhatsApp, 37,83%, e o e-mail, 14,06%.

GRÁFICO 2 — DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS VIRTUAIS
OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023



Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 4º trimestre de 2023, p. 26 (página 28 do PDF).

Grau de satisfação dos segurados

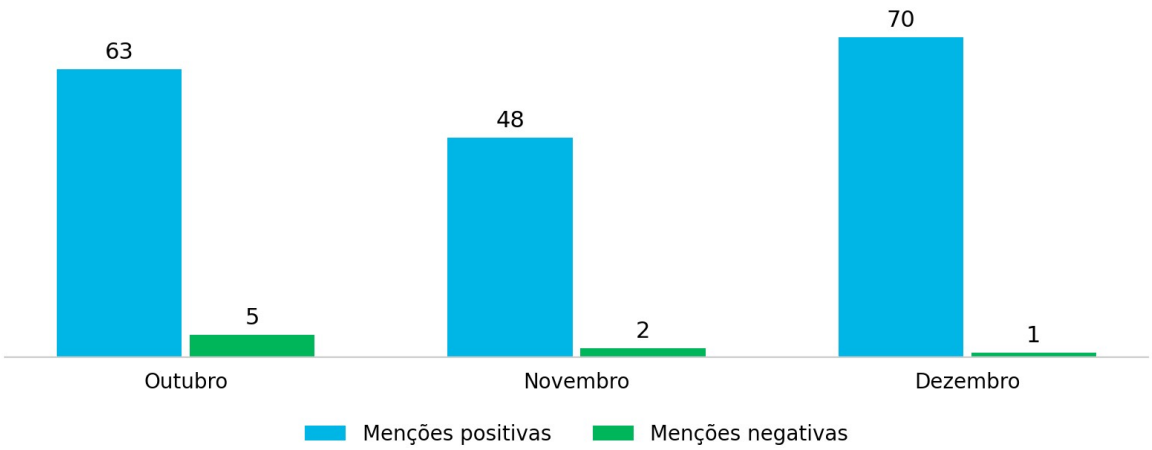
A avaliação de satisfação acompanha a percepção dos usuários sobre os atendimentos realizados pelo Instituto. Os resultados mensais do WhatsApp e do atendimento presencial são apresentados separadamente, preservando os valores publicados para cada canal.

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

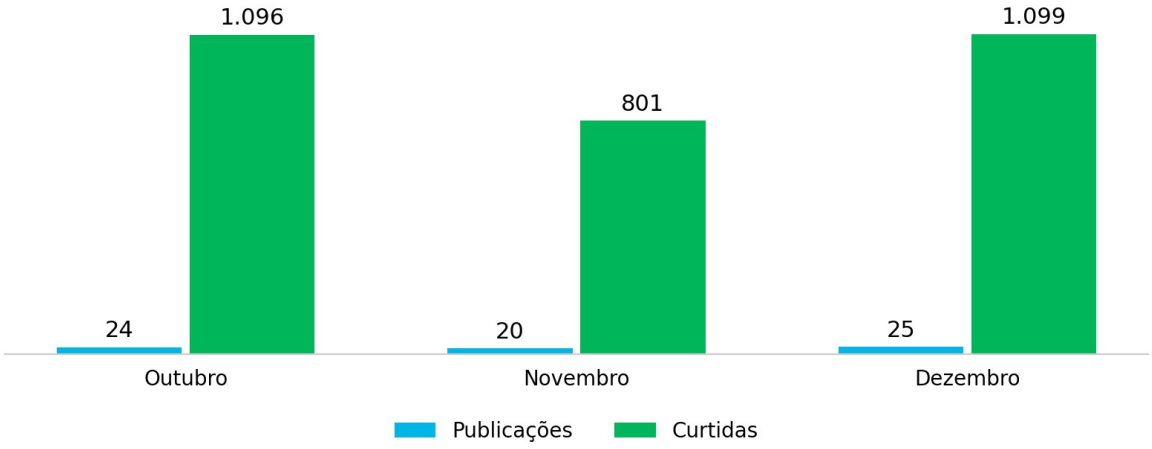
No quarto trimestre de 2023, foram registradas 181 menções positivas no Instagram. As menções negativas totalizaram 8. No mesmo período, o Instituto realizou 69 publicações, que receberam 2.996 curtidas.

GRÁFICO 3 — MENÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS NO INSTAGRAM
OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023



Fonte: ASCOM / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 4º trimestre de 2023, p. 29 (página 31 do PDF).

GRÁFICO 4 — PUBLICAÇÕES E CURTIDAS NO INSTAGRAM
OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023

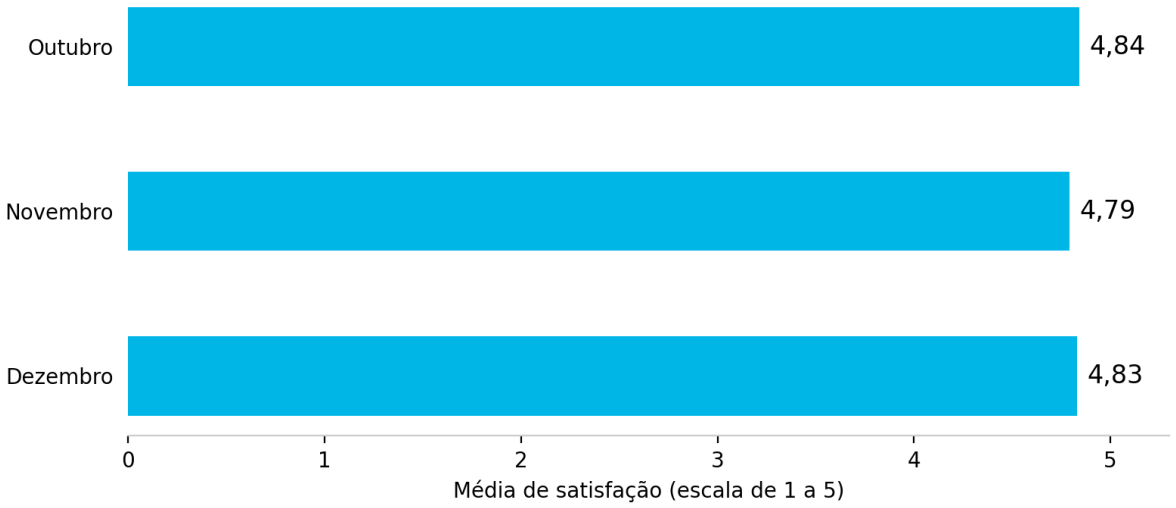


Fonte: ASCOM / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 4º trimestre de 2023, p. 30 (página 32 do PDF).

Satisfação com o atendimento via WhatsApp

As médias de satisfação publicadas para o atendimento via WhatsApp foram 4,84 em outubro, 4,79 em novembro e 4,83 em dezembro de 2023. A escala utilizada no período é de 1 a 5.

GRÁFICO 5 — SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO VIA WHATSAPP
OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023



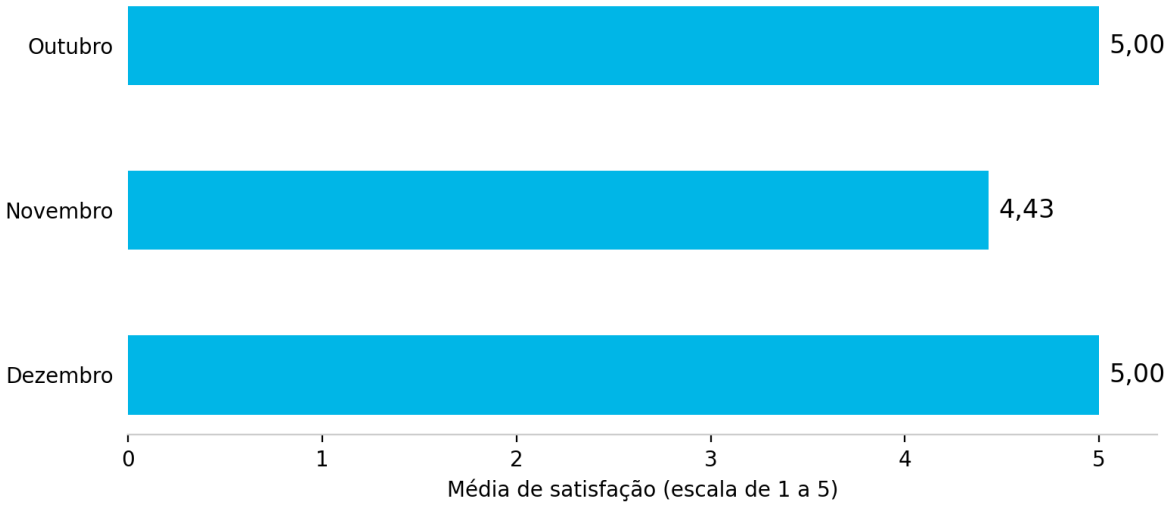
Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 4º trimestre de 2023, p. 31 (página 33 do PDF).

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 5,00 em outubro, 4,43 em novembro e 5,00 em dezembro de 2023.

GRÁFICO 6 — SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2023



Fonte: AGIN / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 4º trimestre de 2023, p. 31 (página 33 do PDF).