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 Pesquisa de Satisfação apresenta os resultados do atendimento aos segurados do SergipePrevidência no primeiro trimestre de 2024, abrangendo janeiro, fevereiro e março. Reúne informações sobre os canais de atendimento, a satisfação dos usuários e as interações nas redes sociais.

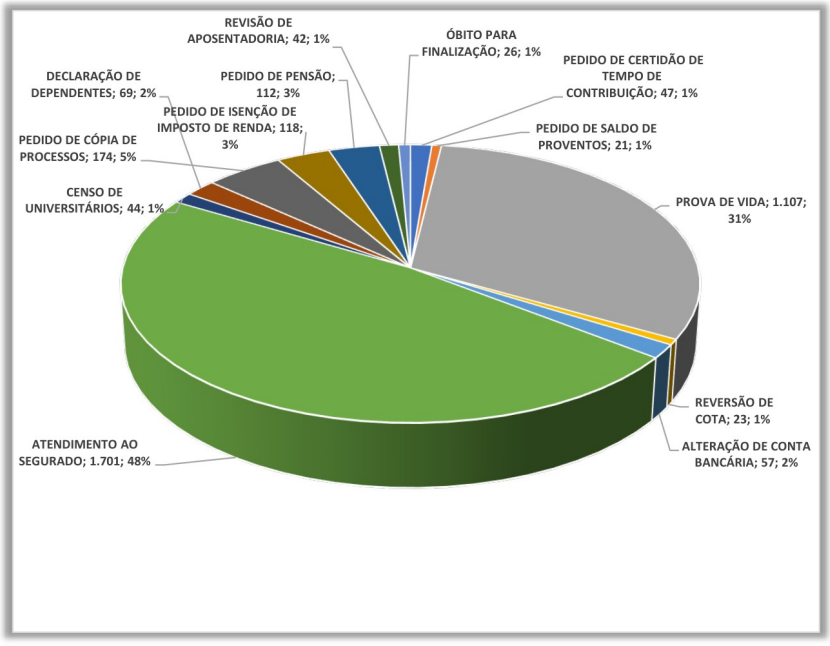
As informações foram extraídas do Relatório de Governança Corporativa do 1º trimestre de 2024, com dados da Gerência de Atendimento — GERAT e da Assessoria de Comunicação — ASCOM.

Atendimentos

O atendimento ao público do SergipePrevidência ocorre das 7h às 13h, de segunda a sexta-feira. No período, o relatório de governança registra 4.253 atendimentos presenciais e 11.418 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 2024

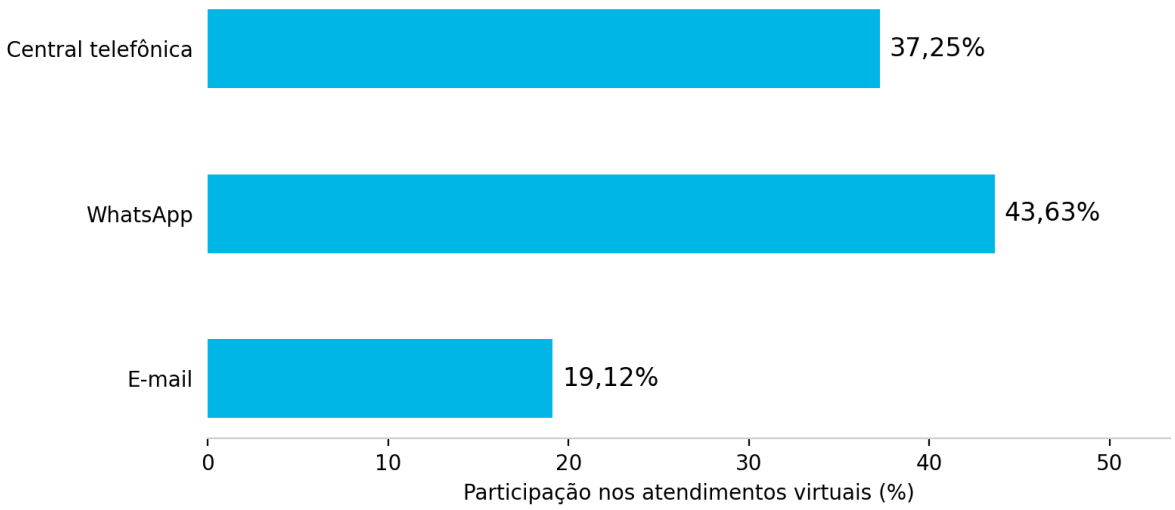


Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 1º trimestre de 2024, p. 26 (página 28 do PDF).

Atendimentos virtuais

Os atendimentos virtuais são realizados pela central telefônica, pelo WhatsApp e por e-mail. A central telefônica representa 37,25% dos atendimentos virtuais, o WhatsApp, 43,63%, e o e-mail, 19,12%.

GRÁFICO 2 — DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS VIRTUAIS
JANEIRO A MARÇO DE 2024



Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 1º trimestre de 2024, p. 27 (página 29 do PDF).

Grau de satisfação dos segurados

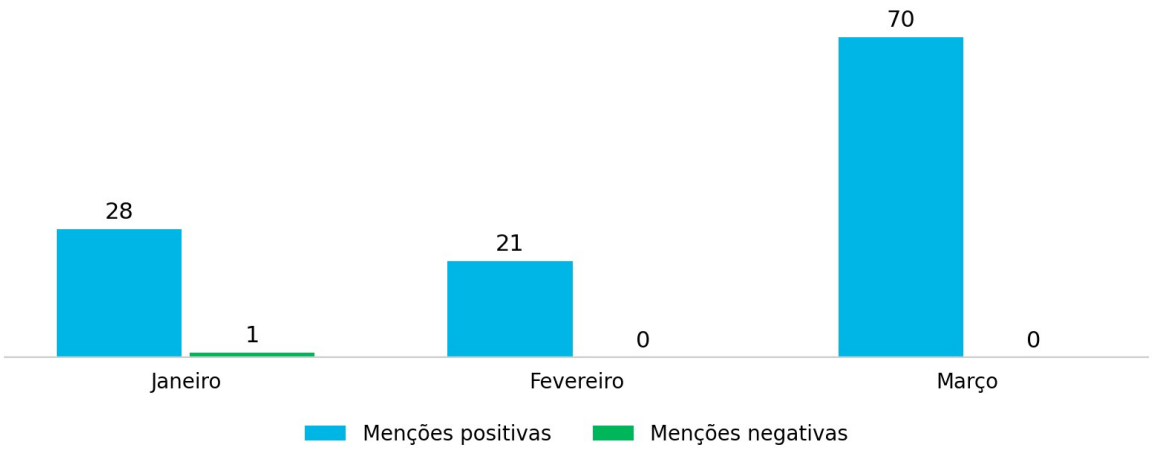
A avaliação de satisfação acompanha a percepção dos usuários sobre os atendimentos realizados pelo Instituto. Os resultados mensais do WhatsApp e do atendimento presencial são apresentados separadamente, preservando os valores publicados para cada canal.

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

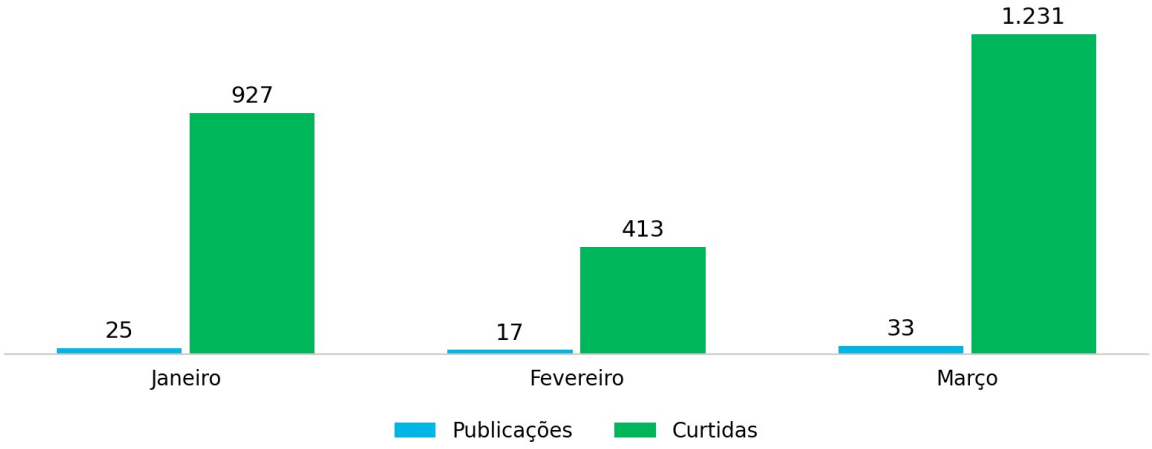
No primeiro trimestre de 2024, foram registradas 119 menções positivas no Instagram. As menções negativas totalizaram 1. No mesmo período, o Instituto realizou 75 publicações, que receberam 2.571 curtidas.

GRÁFICO 3 — MENÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS NO INSTAGRAM
JANEIRO A MARÇO DE 2024



Fonte: ASCOM / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 1º trimestre de 2024, p. 30 (página 32 do PDF).

GRÁFICO 4 — PUBLICAÇÕES E CURTIDAS NO INSTAGRAM
JANEIRO A MARÇO DE 2024

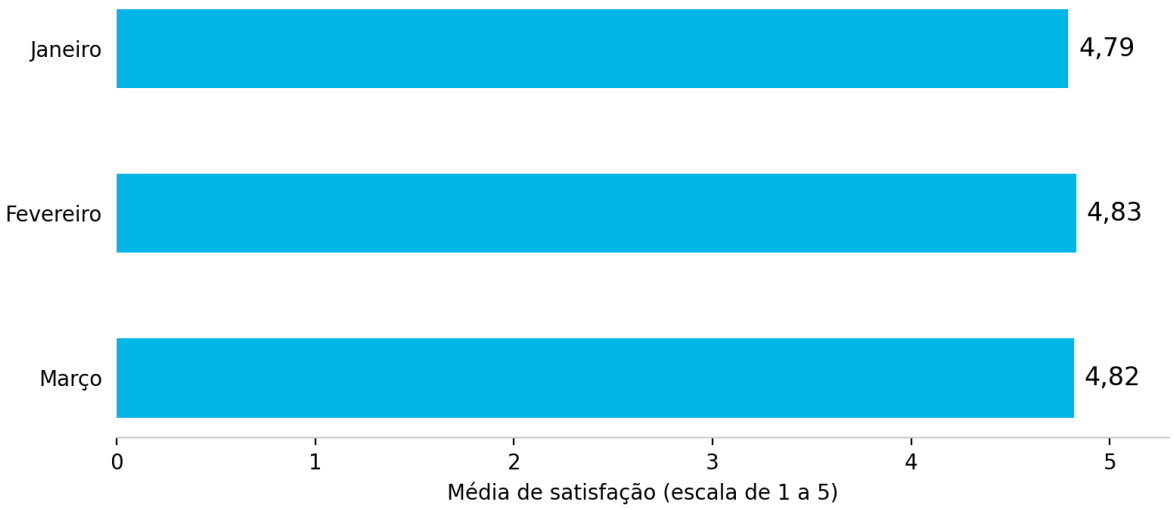


Fonte: ASCOM / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 1º trimestre de 2024, p. 31 (página 33 do PDF).

Satisfação com o atendimento via WhatsApp

As médias de satisfação publicadas para o atendimento via WhatsApp foram 4,79 em janeiro, 4,83 em fevereiro e 4,82 em março de 2024. A escala utilizada no período é de 1 a 5.

GRÁFICO 5 — SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO VIA WHATSAPP
JANEIRO A MARÇO DE 2024



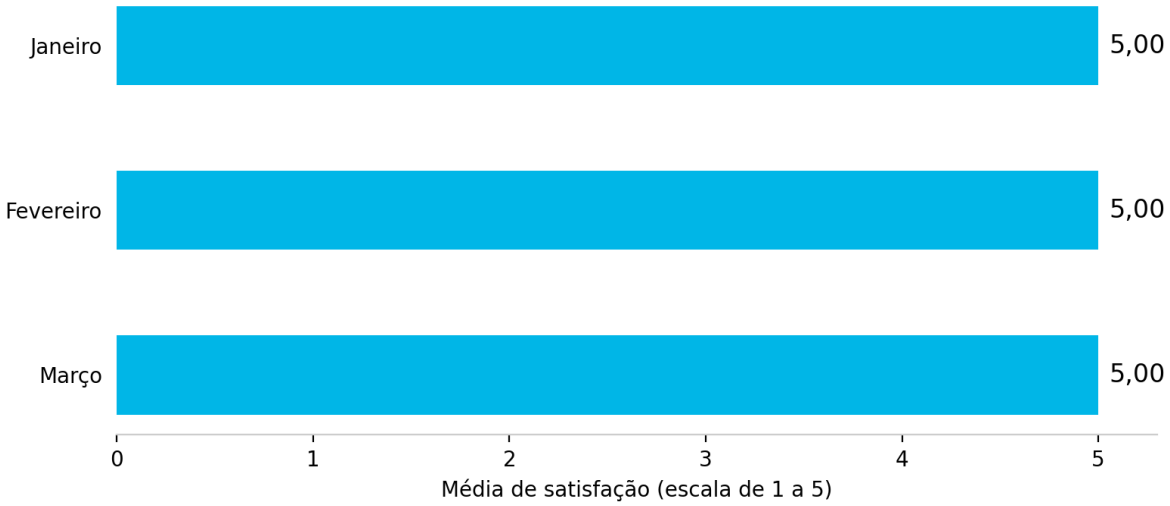
Fonte: GERAT / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 1º trimestre de 2024, p. 32 (página 34 do PDF).

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 janeiro, 5,00 em fevereiro e 5,00 em março de 2024.

GRÁFICO 6 — SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

JANEIRO A MARÇO DE 2024



Fonte: AGIN / SergipePrevidência. Relatório de Governança Corporativa, 1º trimestre de 2024, p. 32 (página 34 do PDF).