×

Registrar Pesquisa de Satisfação

O objetivo desta funcionalidade é registrar a pesquisa de satisfação do cliente, realizada nas lojas de atendimento, para futura **tabulação**. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Registrar Pesquisa de Satisfação**.

Feito isso, o sistema exibe a tela a seguir:

Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

Last update: 31/08/2017 ajuda:registrar_pesquisa_de_satisfacao https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:registrar_pesquisa_de_satisfacao&rev=1488996095 01:11

	Gsan -> Atendimento ao Publico -> Registrar Pesquisa de SatisfaCAo
Registrar Pesqu	isa de Satisfação do Cliente na Loja de Atendimento
Nome:	
Código DDD:	
Número do Telefone:	
F-mail	
Matricula do imovei:	
Atendimento:	(dd/mm/aaaa)
Hora do Atendimento:	(hh:mm)
Unidade de Atendimento:*	<u>R</u>
Avaliação do Atendente*	☉ Otimo ☉ Bom ◎ Regular ☉ Ruim ◎ Não Informado
Agilidade do Atendimento*	◯ Otimo ◯ Bom ◯ Regular ◯ Ruim ම Não Informado
Tempo de Espera*	◯ Otimo ◯ Bom ◯ Regular ◯ Ruim ◉ Não Informado
Conforto e Limpeza do Ambiente*	◯ Otimo ◯ Bom ◯ Regular ◯ Ruim ම Não Informado
Localização do Atendentimento*	☉ Otimo
Segurança*	◯ Otimo
Estacionamento*	◯ Otimo ◯ Bom ◯ Regular ◯ Ruim ම Não Informado
Comentários e sugestões para melhorias do serviços:	
Limpar Cancelar	* Campos obrigatórios Concluir

Acima, informe os campos para registro dos dados da pesquisa e clique no botão <u>Concluir</u>. Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**.

Durante o preenchimento dos campos, o sistema executa algumas validações:

- Verificar existência da unidade de atendimento:
 - Caso a unidade de atendimento informada não exista, o sistema exibe a mensagem: Unidade de Atendimento inexistente.
- Verificar existência da matrícula do imóvel:

- Caso a matrícula do imóvel informada não exista, o sistema exibe a mensagem: Matrícula inexistente.
- Verificar existência do DDD:
 - Caso o código do DDD não exista no MUNICIPIO, o sistema exibe a mensagem: *DDD* informado não está cadastrado no sistema.
- Validar E-mail:
 - Caso o usuário informe e-mail faltando o caractere @, contendo espaço em branco e sem informação antes e/ou após do @ e sem pelo menos um caractere, o sistema exibe a mensagem: *E-mail inválido*.
- Verificar data do atendimento:
 - Caso não seja uma data válida, o sistema exibe a mensagem: Data do Atendimento inválida.
 - Caso não tenha sido informada a data de atendimento, é colocada a data atual do sistema.
- Verificar hora do atendimento:
 - Caso não seja uma hora válida, o sistema exibe a mensagem: Hora do Atendimento inválida.
 - Caso a data do atendimento seja igual à data corrente e a hora do atendimento seja posterior à hora corrente, será exbida a mensagem: Hora do Atendimento deve ser anterior ou igual a «Hora Corrente».
 - Caso não tenha sido informada a hora de atendimento, é colocado a hora atual do sistema.

Tabela de Avaliação

Descrição da Pontuação	Valor
Ótimo	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Não Informado	1

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Nome	Informe o nome do cliente pesquisadlo, com no máximo 50 (cinquenta) posições.
Código DDD	Informe o código DDD do telefone, com no máximo dois dígitos.
Número do Telefone	Informe o número do telefone do cliente, com no máximo 9 (nove) dígitos.
E-mail	Informe o e-mail do cliente, com no máximo 40 (quarenta) caracteres.
Matrícula do Imóvel	Informe a matrícula do imóvel, com no máximo 9 (nove) dígitos, ou clique no botão R, <i>link</i> Pesquisar Imóvel , para selecionar a matrícula desejada. A identificação do imóvel será exibida no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão S ao lado do campo em exibição.

Last update: 31/08/2017 ajuda:registrar_pesquisa_de_satisfacao https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:registrar_pesquisa_de_satisfacao&rev=1488996095 01:11

Campo	Orientações para Preenchimento
Data do Atendimento	Informe a data válida, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão 🛄 para selecionar a data desejada. Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no <i>link</i> Pesquisar Data - Calendário .
Hora do Atendimento	Informe a hora do atendimento, no formato hh:mm (hora, minuto).
	Campo obrigatório - Informe o código da unidade de atendimento, com
Unidade de Atendimento	no máximo 4 (quatro) dígitos, ou clique no botão 🖳 para selecionar a unidade desejada. O nome da unidade será exibido no campo ao lado.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 💐 ao lado do campo em exibição.
Avaliação do Atendente	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim; Não Informado.
Avallação do Atendente	Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
Agilidado do Atondimonto	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim; Não Informado.
Agilidade do Atendimento	Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim: Não Informado
Tempo de Espera	Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
Conforto e Limpeza do	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim: Não Informado.
Ambiente	Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
l ocalização do	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim: Não Informado
Atendimento	Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
Soguranca	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim; Não Informado.
Segurança	Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Buim: Não Informado
Estacionamento	Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
Comentários e Sugestões para Melhorias dos Serviços	Informe os comentários e sugestões do cliente, com no máximo 400 (quatrocentos) caracteres.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
\mathbf{Q}	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado nas bases de dados.

Botão	Descrição da Funcionalidade
8	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar uma data válida, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano). Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no <i>link</i> Pesquisar Data - Calendário .
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campo na tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Concluir	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a inserção dos dados nas bases de dados.

Referências

Lojas

Termos Principais

Lojas

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN

From: https://www.gsan.com.br/ - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link: https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:registrar_pesquisa_de_satisfacao&rev=1488996095

Last update: 31/08/2017 01:11

