

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:

_				~
O	hs	er	va	ção
•	~	•	-	-

amos que os dados ex ações de clientes.	ibidos nas telas	a seguir são fic	tícios, e não ret	ratam

Registrar Pesqu	isa de Satisfação do Cliente na Loja de Atendimento)
Nome:		
Código DDD:		
Número do Telefone:		
E-mail:		
Matrícula do Imóvel:		
Data do Atendimento:	(dd/mm/aaaa)	
Hora do	(hh:mm)	
Atendimento:	(mi.min)	
Unidade de Atendimento:*	<u>R</u>	
Avaliação do Atendente*	○ Otimo ○ Bom ○ Regular ○ Ruim ◎ Não Informado	
Agilidade do Atendimento*	○ Otimo ○ Bom ○ Regular ○ Ruim ◎ Não Informado	
Tempo de Espera*	○ Otimo ○ Bom ○ Regular ○ Ruim ◎ Não Informado	
Conforto e Limpeza do Ambiente*	○ Otimo ○ Bom ○ Regular ○ Ruim ◎ Não Informado	
Localização do Atendentimento*	○ Otimo ○ Bom ○ Regular ○ Ruim ◎ Não Informado	
Segurança*	○ Otimo ○ Bom ○ Regular ○ Ruim ◎ Não Informado	
Estacionamento*	○ Otimo ○ Bom ○ Regular ○ Ruim ◎ Não Informado	
Comentários e sugestões para melhorias do serviços:	.ti	
	* Campos obrigatórios	
Limpar Cancelar		Concluir

https://www.gsan.com.br/ Printed on 07/12/2025 14:39

Acima, informe os campos para registro dos dados da pesquisa e clique no botão detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**.

Concluir

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

Verificar existência da unidade de atendimento:

0

Caso a unidade de atendimento informada não exista, o sistema exibe a mensagem: *Unidade de Atendimento inexistente*.

•

Verificar existência da matrícula do imóvel:

0

Caso a matrícula do imóvel informada não exista, o sistema exibe a mensagem: *Matrícula inexistente*.

•

Verificar existência do DDD:

0

Caso o código do DDD não exista no MUNICIPIO, o sistema exibe a mensagem: DDD informado não está cadastrado no sistema.

•

Validar E-mail:

0

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:

0

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:

0

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»*.

0

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.
	Informe a matrícula do imóvel, com no máximo 9 (nove) dígitos, ou
Matrícula do Imóvel	clique no botão , link 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 🔊 ao lado do campo em exibição.
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 link 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. Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
Agilidade do Atendimento	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim; Não Informado. Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
Tempo de Espera	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim; Não Informado. Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
Conforto e Limpeza do Ambiente	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim; Não Informado. Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
Localização do Atendimento	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim; Não Informado. Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.
Segurança	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim; Não Informado. Cada opção escolhida o sistema atribui um valor conforme Tabela de Avaliação, que será apresentada abaixo.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 07/12/2025 14:39

Campo	Orientações para Preenchimento
Estacionamento	Campo obrigatório - Marque uma das opções: Ótimo; Bom; Regular; Ruim; Não Informado. 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
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado nas bases de dados.
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 link 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

Last update: **11/09/2017 11:38**

