



Registrar Pesquisa de Satisfação

O objetivo desta funcionalidade é registrar a pesquisa de satisfação do cliente, realizada nas lojas de atendimento, para futura tabulação, podendo ser acessada no caminho [GSAN > Atendimento ao Público > Registrar Pesquisa de Satisfação](#).

Verifica existência da unidade de atendimento

- Caso a unidade de atendimento informada não exista, será exibida a mensagem “Unidade de Atendimento inexistente”.

Verifica existência da matrícula do imóvel

- Caso a matrícula do imóvel informada não exista, será exibida a mensagem “Matrícula inexistente”.

Verifica existência do DDD

- Caso o código do DDD não exista no MUNICIPIO, será exibida a mensagem “DDD informado não está cadastrado no sistema”.

Valida 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 “.”, será exibida a mensagem “E-mail inválido”.

Verifica data do atendimento

- Caso não seja uma data válida, será exibida a mensagem “Data do Atendimento inválida”.
- Caso não tenha sido informada a data de atendimento, é colocada a data atual do sistema.

Verifica hora do atendimento

- Caso não seja uma hora válida, será exibida 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 exibida 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.

Informe os campos para registro dos dados da pesquisa e clique no botão [Concluir](#).

Registrar Pesquisa 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 Atendimento: (hh:mm)

Unidade de Atendimento:  

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 Atendimento* 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 dos serviços:

* Campos obrigatórios

Limpar **Cancelar** **Concluir**

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Nome	Informe o nome do cliente pesquisado, com no máximo 50 (cinquenta) posições.
Código DDD	Informe o código DDD do telefone, com no máximo dois dígitos.

Campo	Orientações para Preenchimento
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  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 hiperlink Pesquisar Data - Calendário .
Hora do Atendimento	Informe a hora do atendimento, no formato hh:mm (hora, minuto).
Unidade de Atendimento(*)	Campo obrigatório - Informe o código da unidade de atendimento, com 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.
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.

Tabela de Avaliação

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

= Funcionalidade dos Botões =

=Botão
Lupa.gif
Borracha.gif
Calendario.gif

Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no hiperlink 8027/xwiki/bin/view/AjudaGSAN/calendario.

Limpar.jpg
cancelar2.jpg
concluir.jpg

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=1429303916

Last update: **31/08/2017 01:11**

