

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

nformamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam Iformações de clientes.		
rmações de clientes.		

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 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 ◎ 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:	.al	
	* Campos obrigatórios	
Limpar Cancelar	Conc	uir

Acima, informe os campos para registro dos dados da pesquisa e clique no botão Concluir 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:

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 00:10

- 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 n\u00e3o tenha sido informada a data de atendimento, \u00e9 colocada a data atual do sistema.
- Verificar hora do atendimento:
 - Caso n\(\tilde{a} \) seja uma hora v\(\tilde{a} \) lida, o sistema exibe a mensagem: Hora do Atendimento inv\(\tilde{a} \) inv\(\tilde{a} \).
 - 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 n\u00e3o tenha sido informada a hora de atendimento, \u00e9 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.	

Campo	Orientações para Preenchimento
	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).
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.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 00:10

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&rev=1488995523

Last update: 31/08/2017 01:11

