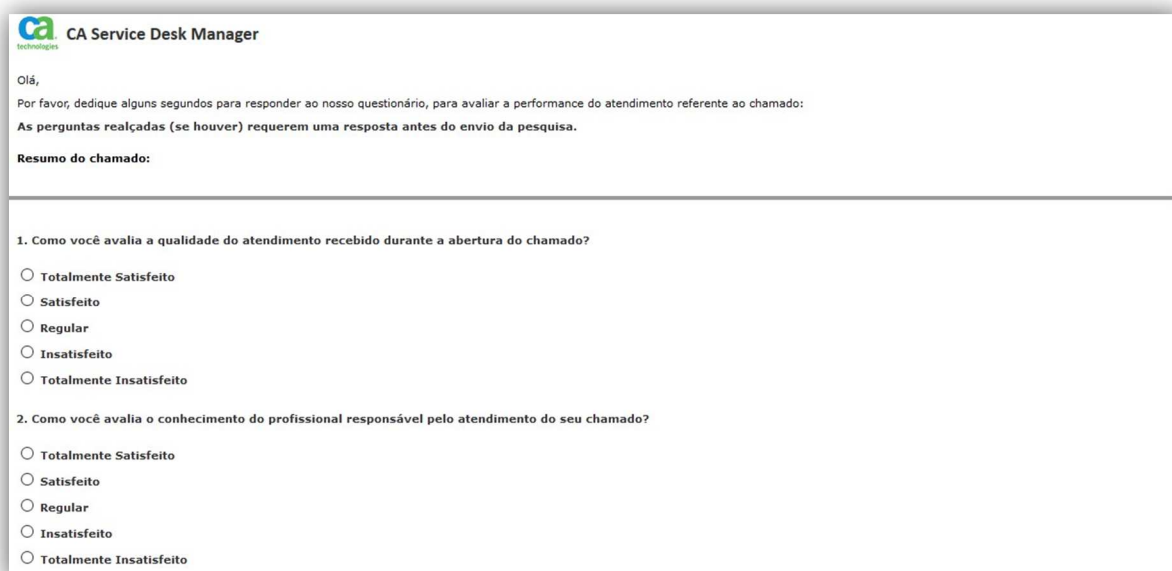


IMPORTÂNCIA DE RESPONDER A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO SUPORTE SIGA

Este presente informativo vem salientar a importância de responder a pesquisa de satisfação do Suporte SIGA. Essa ferramenta é utilizada para monitorar a qualidade do atendimento da equipe de suporte de forma a promover a melhoria contínua na solução dos problemas e no esclarecimento das dúvidas de utilização do SIGA.

A pesquisa de satisfação é enviada por e-mail para o usuário que abriu o chamado junto ao Suporte do SIGA, após o encerramento do mesmo. O e-mail utilizado como destinatário da pesquisa é o mesmo que está cadastrado no perfil do usuário no SIGA. O e-mail remetente da pesquisa é o servicedeskca@nexa.com.br. Ao receber a pesquisa de satisfação, o usuário deverá acessar o link contido no e-mail para iniciar seu preenchimento.

Essa pesquisa tem o seguinte formato:



CA Service Desk Manager

Olá,

Por favor, dedique alguns segundos para responder ao nosso questionário, para avaliar a performance do atendimento referente ao chamado:

As perguntas realçadas (se houver) requerem uma resposta antes do envio da pesquisa.

Resumo do chamado:

1. Como você avalia a qualidade do atendimento recebido durante a abertura do chamado?

Totalmente Satisfeito

Satisfeito

Regular

Insatisfeito

Totalmente Insatisfeito

2. Como você avalia o conhecimento do profissional responsável pelo atendimento do seu chamado?

Totalmente Satisfeito

Satisfeito

Regular

Insatisfeito

Totalmente Insatisfeito

3. Como você avalia a resposta obtida no atendimento?

Totalmente Satisfeito
 Satisfeito
 Regular
 Insatisfeito
 Totalmente Insatisfeito

4. Como você avalia o tempo de atendimento ao seu chamado?

Totalmente Satisfeito
 Satisfeito
 Regular
 Insatisfeito
 Totalmente Insatisfeito

5. Em geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pelo atendente?

Totalmente Satisfeito
 Satisfeito
 Regular
 Insatisfeito
 Totalmente Insatisfeito

6. Se você deseja registrar um comentário ou sugestão, confirme e preencha o campo abaixo.

Sim, desejo registrar um comentário ou sugestão.

7. Se você tem alguma reclamação a fazer, confirme e preencha o campo abaixo.

Sim, eu tenho uma reclamação a fazer.
 Não.

Ao responder a pesquisa é possível também enviar sugestões de melhoria do atendimento através do preenchimento da pergunta 6, bem como registrar alguma reclamação através da pergunta 7, conforme apresentado na figura acima.

Por se tratar de uma comunicação eletrônica através de e-mail, eventualmente os usuários podem não receber a pesquisa de satisfação ou a mesma pode ir para caixa de lixo eletrônico (*spam*). Por isso, nesse caso, recomendamos que ao encerrar um chamado a caixa de lixo eletrônico do seu e-mail seja verificada. Um outro motivo que pode causar o não recebimento da pesquisa de satisfação é por filtros de segurança de Internet que podem confundir o e-mail da

pesquisa como uma ameaça. Para esse último motivo citado, recomendamos seguir os passos abaixo:

1) Servidores Estaduais

Caso você seja um Servidor Estadual, solicitamos que entre em contato com a coordenação do SIGA através do e-mail coordenacao.siga@seger.es.gov.br.

2) Fornecedores / Servidores Municipais

Caso você seja um Fornecedor ou Servidor Municipal, solicitamos que consulte a equipe de TI (Tecnologia da Informação) da sua empresa/órgão para que eles façam uma verificação nos filtros de segurança de e-mail da instituição. Informe à sua equipe de TI as seguintes informações para auxiliar na análise:

- E-mail remetente da pesquisa de satisfação: servicedeskca@nexa.com.br.
- A pesquisa é acessada através do link <http://casd.nexa.com.br/CAisd/pdmweb.exe> que está contido no e-mail. O link contém também alguns parâmetros para identificar exclusivamente o chamado e o usuário que originou a pesquisa, como por exemplo, http://casd.nexa.com.br/CAisd/pdmweb.exe?OP=DO_SURVEY+SID=0+SVY_ID=400151+CNT_ID=45DE94955E2DB246AD9E818D537EFF5F+CNTXT_PERSID=cr:498541.

Novamente salientamos a importância do preenchimento da Pesquisa de Satisfação e contamos com a colaboração.

Vitória, 30 de Agosto de 2019

COORDENAÇÃO SIGA
GERÊNCIA DE SISTEMAS INTEGRADOS - GESIS
SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL - SUBAD
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS - SEGER
Acesse o Portal SIGA: www.siga.es.gov.br