

## 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 sistema 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 [qualitor@ilhaservice.com.br](mailto:qualitor@ilhaservice.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:



Chamado : INC-48024  
Descrição : Chamado gerado para teste, envio da pesquisa de satisfação.

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

TOTALMENTE SATISFEITO  SATISFEITO  REGULAR  INSATISFEITO  TOTALMENTE INSATISFEITO

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

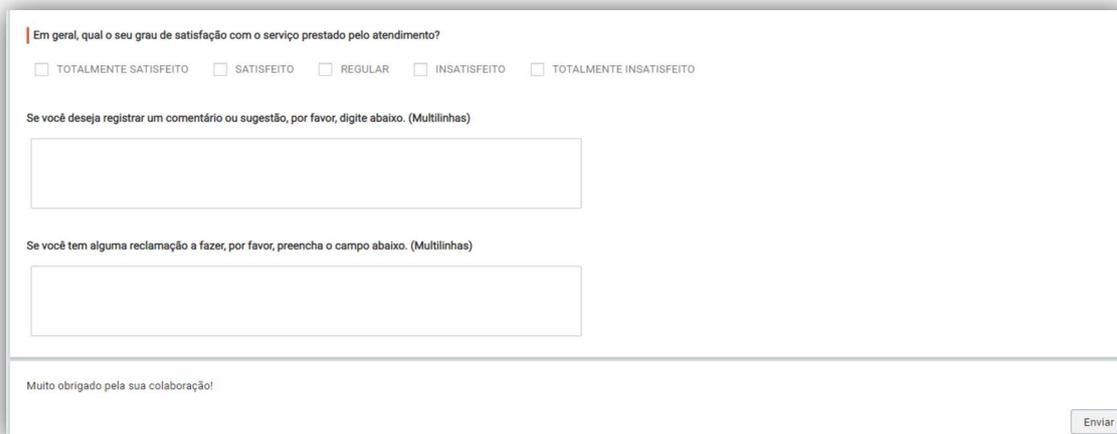
TOTALMENTE SATISFEITO  SATISFEITO  REGULAR  INSATISFEITO  TOTALMENTE INSATISFEITO

Como você avalia a resposta obtida no atendimento?

TOTALMENTE SATISFEITO  SATISFEITO  REGULAR  INSATISFEITO  TOTALMENTE INSATISFEITO

Como você avaliou o tempo de atendimento ao seu chamado?

TOTALMENTE SATISFEITO  SATISFEITO  REGULAR  INSATISFEITO  TOTALMENTE INSATISFEITO



Em geral, qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pelo atendimento?

TOTALMENTE SATISFEITO    SATISFEITO    REGULAR    INSATISFEITO    TOTALMENTE INSATISFEITO

Se você deseja registrar um comentário ou sugestão, por favor, digite abaixo. (Multilinhas)

Se você tem alguma reclamação a fazer, por favor, preencha o campo abaixo. (Multilinhas)

Muito obrigado pela sua colaboração!

Enviar

Ao responder a pesquisa é possível também enviar sugestões de melhoria do atendimento através do preenchimento da sexta pergunta, bem como registrar alguma reclamação através da sétima pergunta, 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](mailto: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: [qualitor@ilhaservice.com.br](mailto:qualitor@ilhaservice.com.br).
- A pesquisa é acessada através do link <https://ilhaservice.qualitorsoftware.com/html/sys/sysexternal/survey9.php> que está contido no e-mail. O link contém também alguns parâmetros para identificar

## Coordenação SIGA

Informativo Nº 010/2021

SETEMBRO - 2021



exclusivamente o chamado e o usuário que originou a pesquisa, como por exemplo, <https://ilhaservice.qualitorsoftware.com/html/sys/sysexternal/survey9.php?id=eWjWcWdBeFYAlvHBdtUBdFNqNgUtHgesNgega>.

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

Vitória, 14 de Setembro de 2021

**COORDENAÇÃO DO 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](http://www.siga.es.gov.br)*