



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA

DE

SATISFAÇÃO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- **Questionário** com o objetivo de mensurar o grau de contentamento do público com os serviços que trabalham o atendimento ao cliente (Service Desk);
- Feito semestralmente;
- LINK do post:
<http://www.tjes.jus.br/institucional/setores/secretaria-de-tecnologia-da-informacao/pesquisa-sti-2019>



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- **Verificações importantes:**
 - Mantenha as perguntas atualizadas;
 - Antes de liberar a postagem da página observar se a mesma encontra-se disponível ao público e não em modo "rascunho";
 - Antes de liberar faça um backup das respostas salvas no WordPress. [mantenha sempre no nome o ano de execução e o semestre]
 - Link para backup das respostas:
<http://tjes.jus.br/wp-admin/admin.php?page=caldera-forms> > exportar em .csv



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- **Google Analytics:**

- Objetivo do uso é ajudar na verificação da origem dos cliques;
- Para utilizar a ferramenta é necessário ter acesso a conta google do TJES-STI;
- Ajustar os links para as mídias onde estará sendo divulgada a pesquisa, observando sempre se os parâmetros certos estão sendo empregados;



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- **Google Analytics:**

- http://www.tjes.jus.br/institucional/setores/secretaria-de-tecnologia-da-informacao/pesquisa-sti-2019/?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=pesquisa_satifacao
 - utm_source: referente a origem do clique, qual a mídia que transmitiu a mensagem;
 - utm_medium: referente ao tipo de canal a ser divulgado
 - utm_campaign: referente a campanha que está vinculado o link.
 - Crie padrões, evite espaços e nomes longos.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- **Google Analytics:**

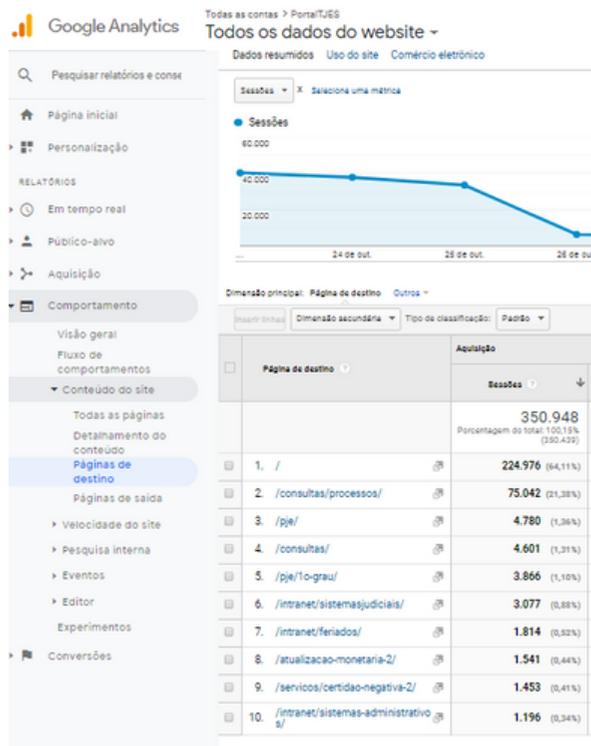
- Crie padrões, evite espaços e nomes longos.
- As atualizações da página podem demorar alguns minutos.
- O número de acesso da pesquisa deve ser maior ou igual ao número de respostas do questionário.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- **Google Analytics:**

Para acompanhar o fluxo da origem dos cliques acesse



- Comportamento;
- Conteúdo do site
- Página de destino;
- Encontre no decorrer das páginas a página que deve ser analisada.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- Google Analytics:





PESQUISA DE SATISFAÇÃO

prONTO! Agora você tem todos os dados sobre a quantidade de cliques dados em cada link enviado,

IMPORTANTE QUE VERIFIQUE SE A DATA ESTÁ CORRETA

