

3º trimestre de 2024

Relatório Mensal da Pesquisa de Satisfação



Objetivos da pesquisa



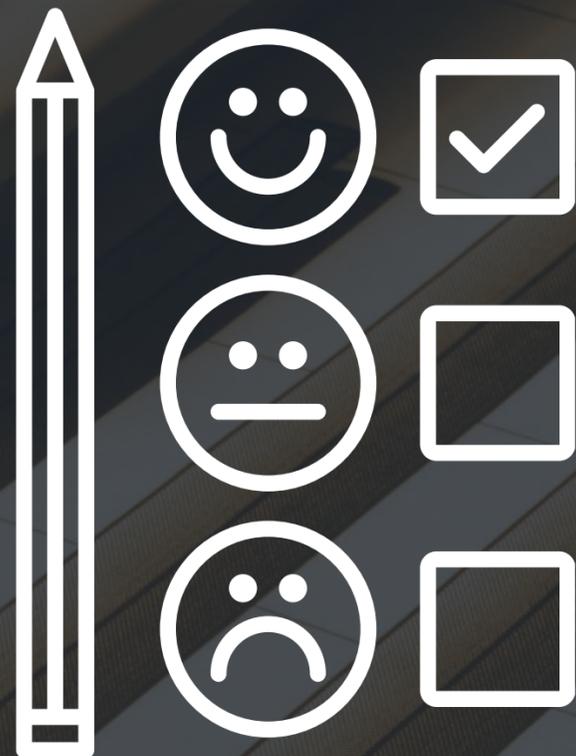
Obter uma avaliação do atendimento dado aos participantes e assistidos, e a qualidade na resolução das dúvidas;

Determinar o nível de satisfação dos mesmos em relação aos aspectos associados aos canais de comunicação mais utilizados;

Fortalecer e consolidar os serviços prestados aos participantes e assistidos, buscando identificar as suas atuais necessidades e aprimorar pontos positivos e minimizar/eliminar aspectos negativos.



CRITÉRIOS DA PESQUISA



Após o término do atendimento, a ligação é redirecionada para o Sistema Automático de Pesquisa de Satisfação.

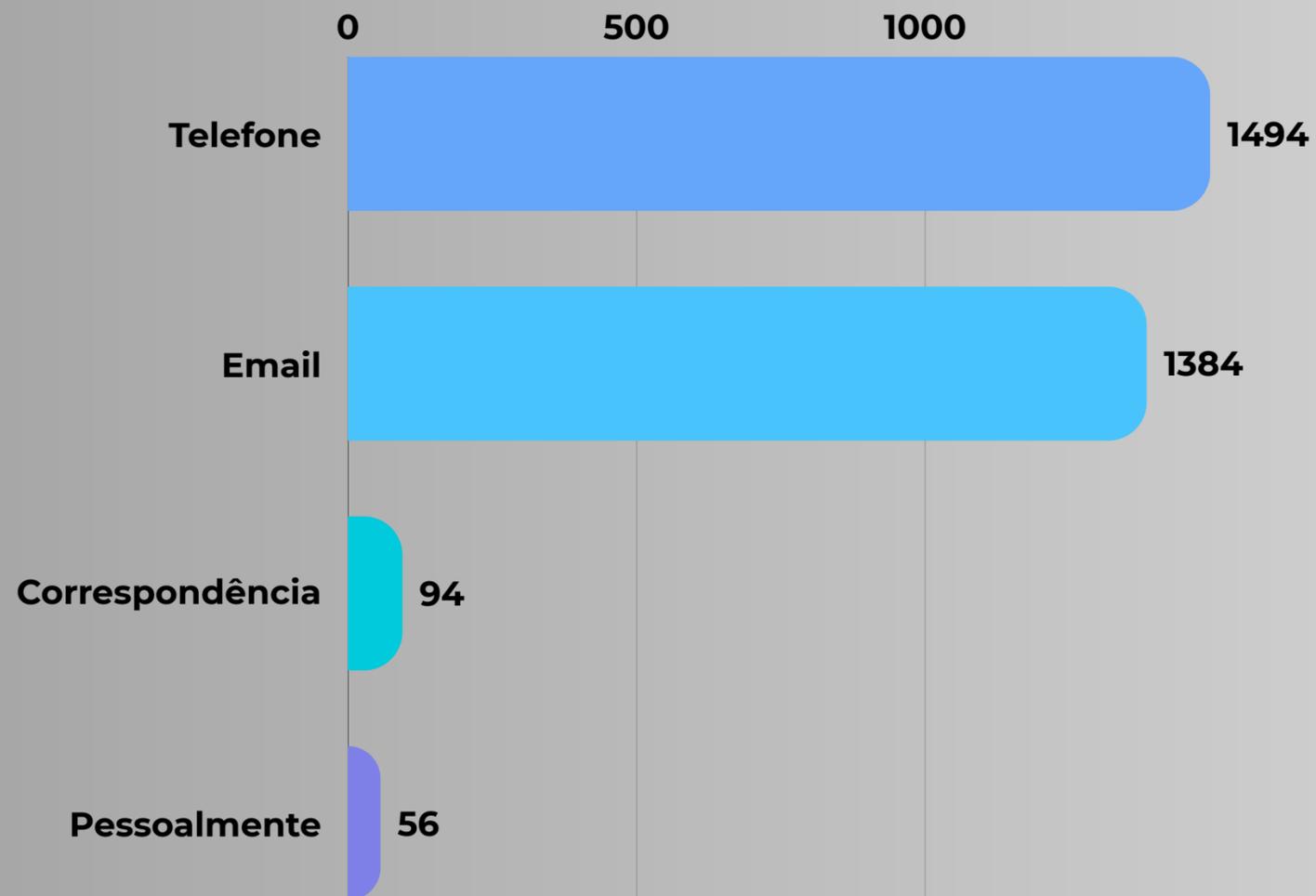
Fica a critério do participante responder a pesquisa ou encerrar a ligação.

Na pesquisa presencial, o participante que realiza o atendimento presencialmente no Nucleos pode optar por responder um questionário com as mesmas perguntas existentes no sistema da pesquisa por telefone.

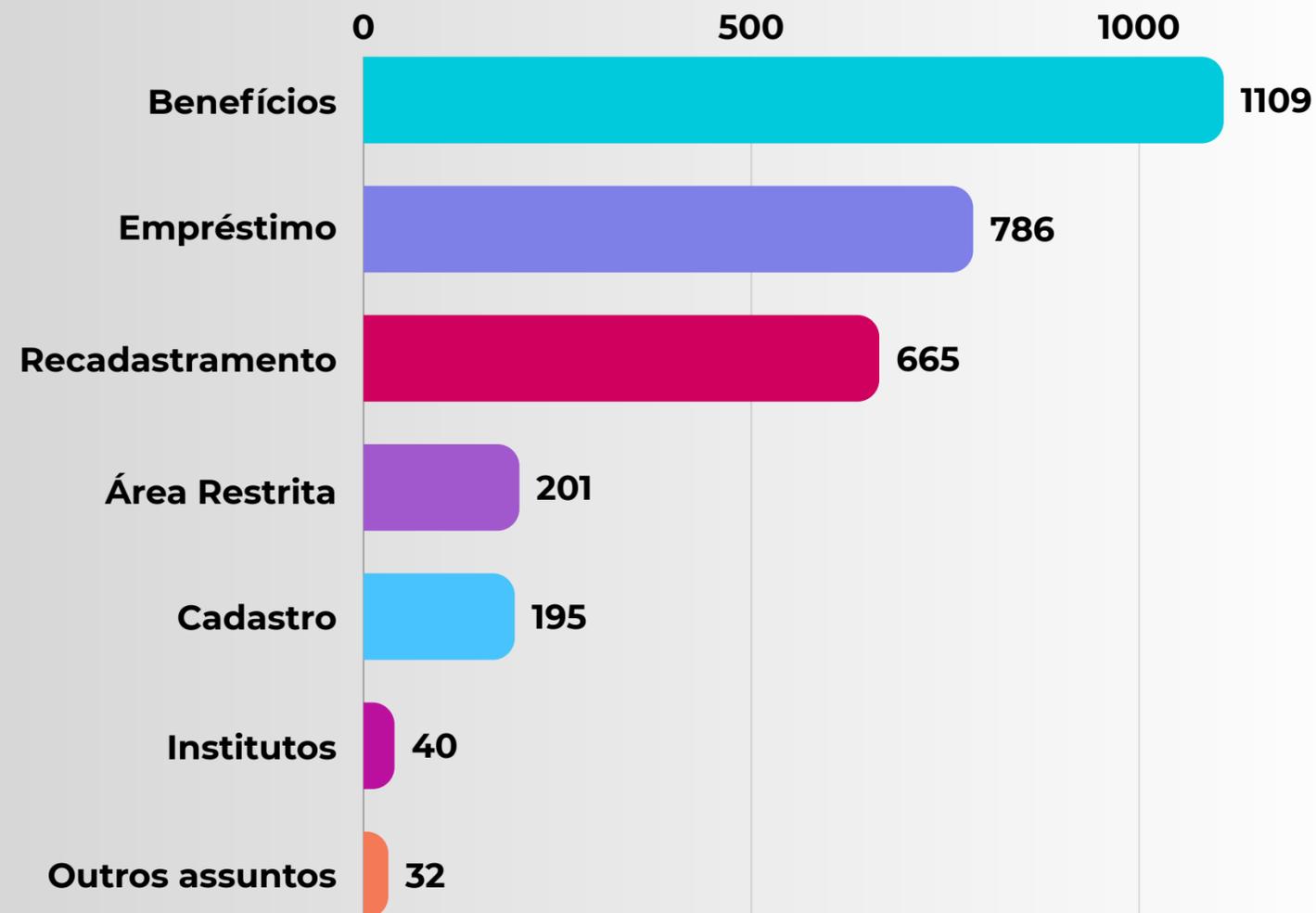


Estatísticas de atendimento

Forma de atendimento



Atendimento por assunto



Total: 3028 atendimentos



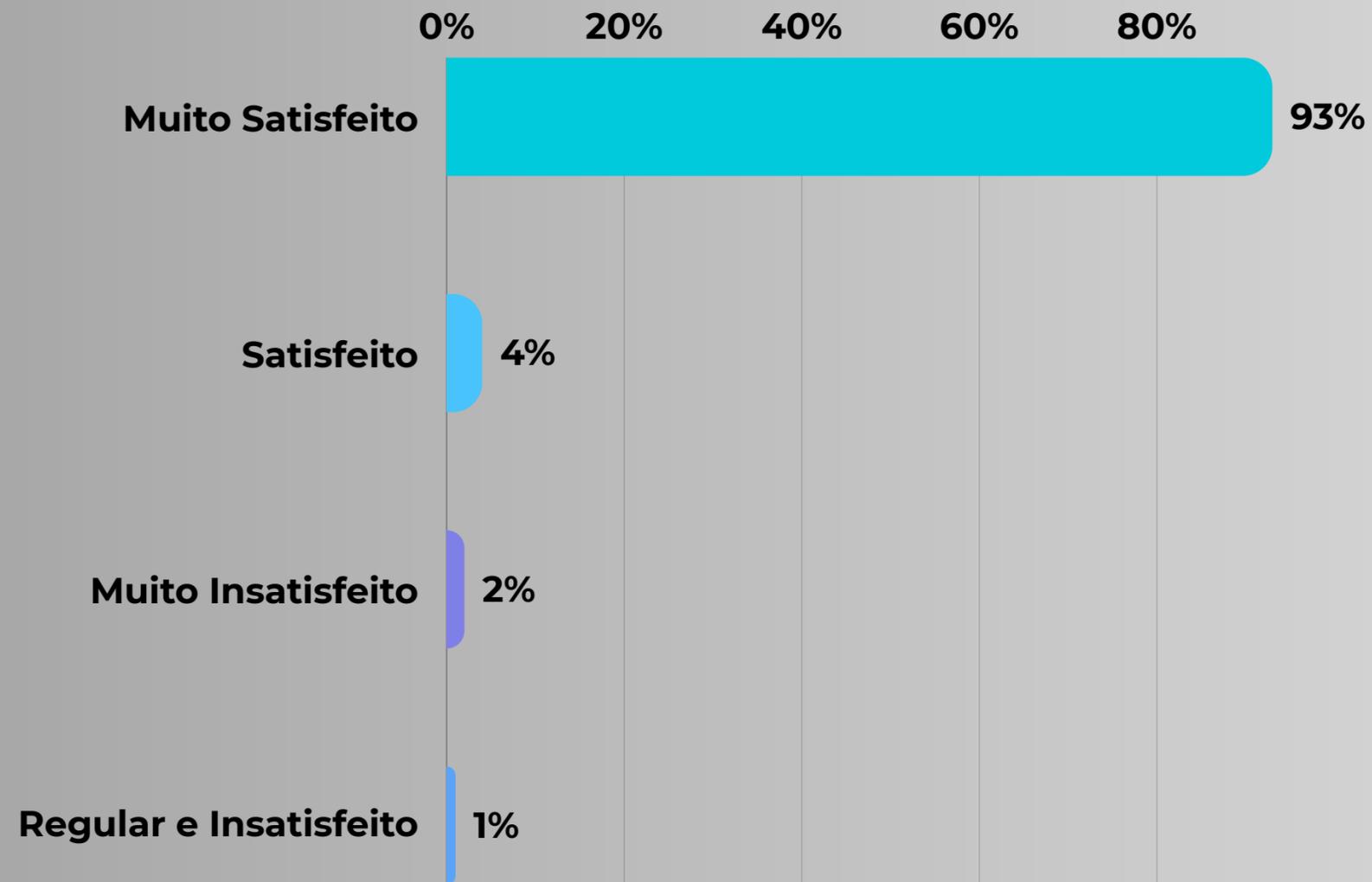
Estatísticas da pesquisa

Período de 01/07/2024 até 30/09/2024:
557 respostas à pesquisa de satisfação por telefone

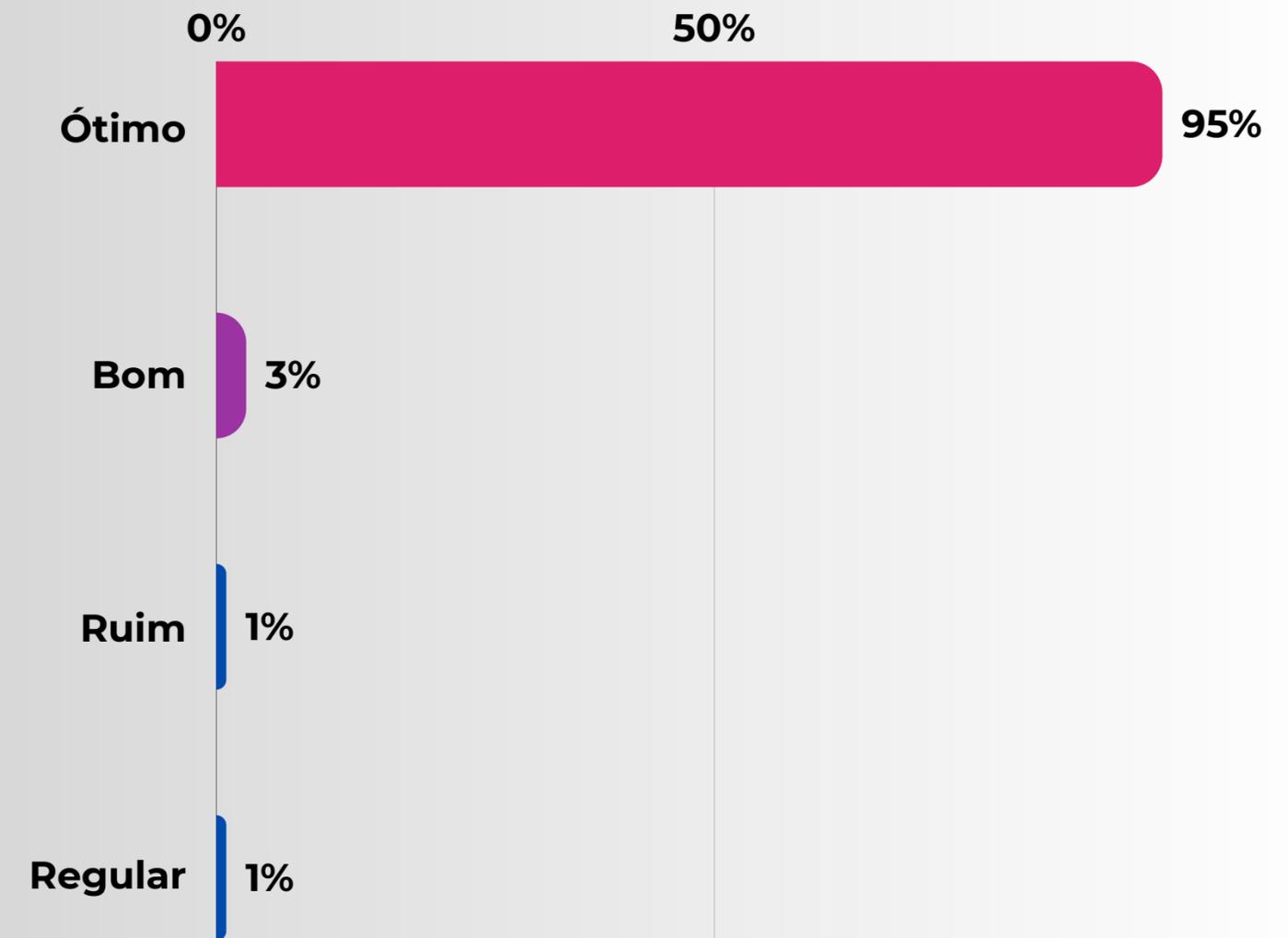


Resultados da pesquisa por telefone

Avaliação do atendimento



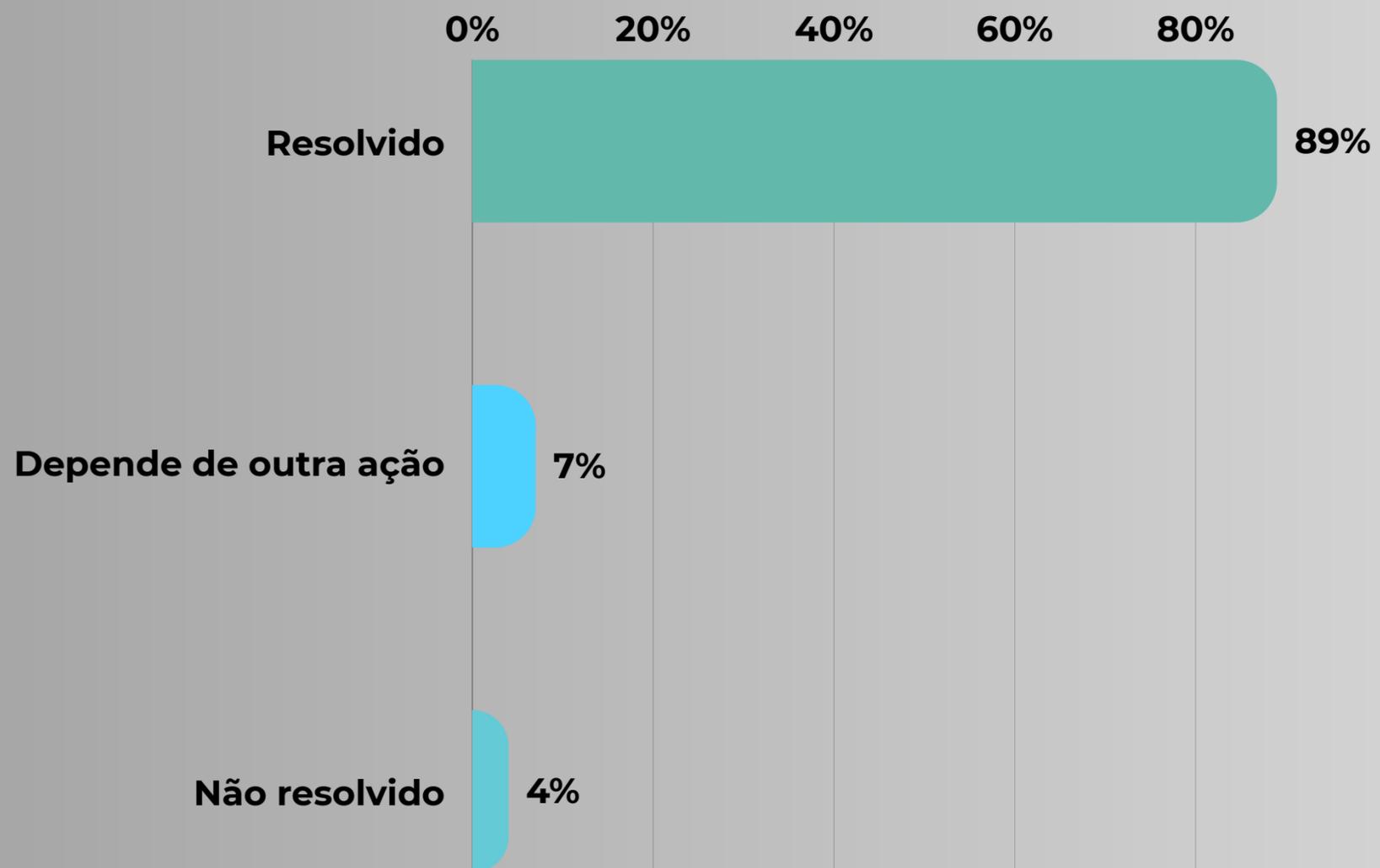
Conhecimento do atendente





Resultados da pesquisa por telefone

Resolução do atendimento



Facilidade de uso dos canais do Nucleos

