

1º trimestre 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.



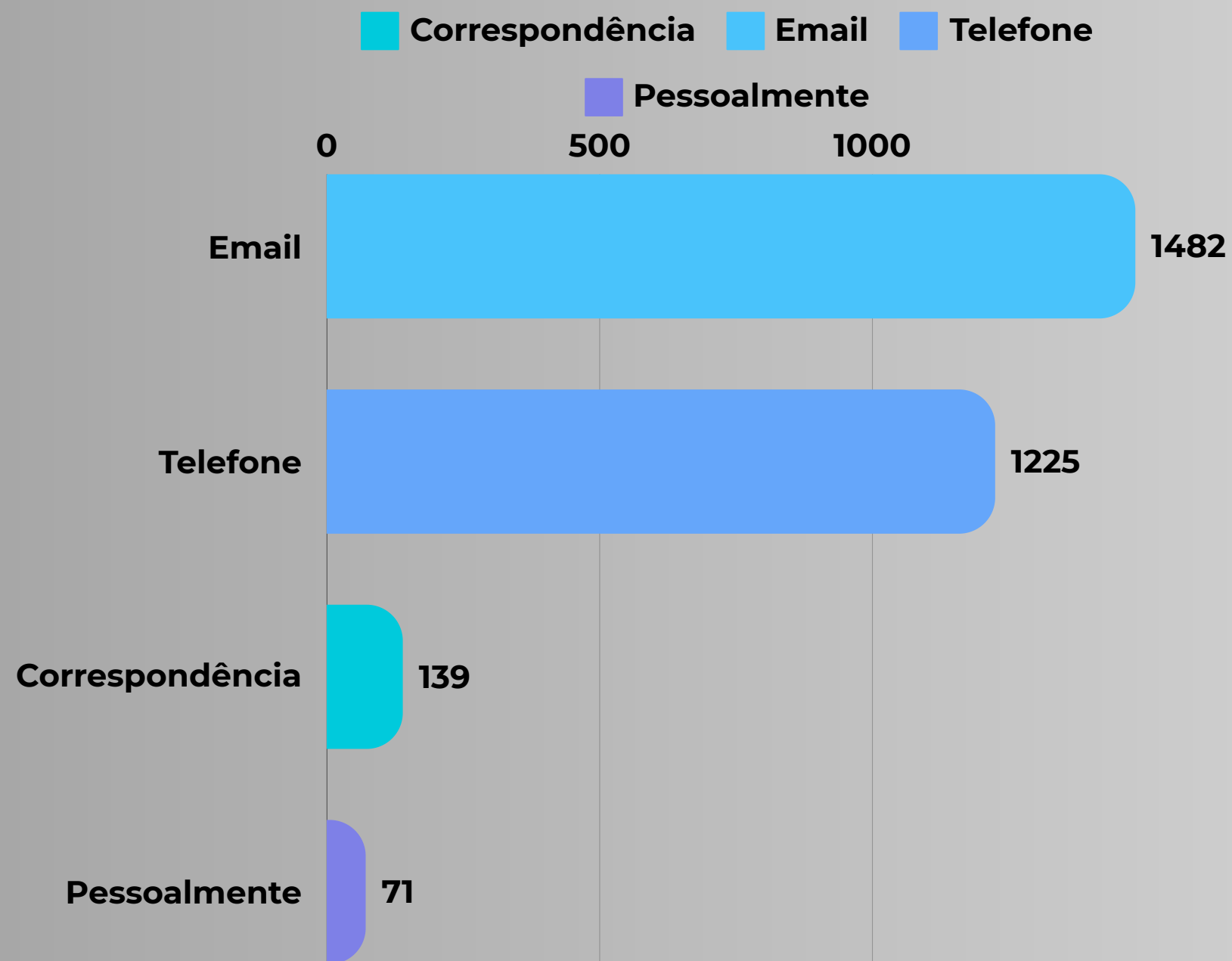
Estatísticas de atendimento por telefone

Período de 01/01/2024 até 31/03/2024:
549 respostas à pesquisa de satisfação



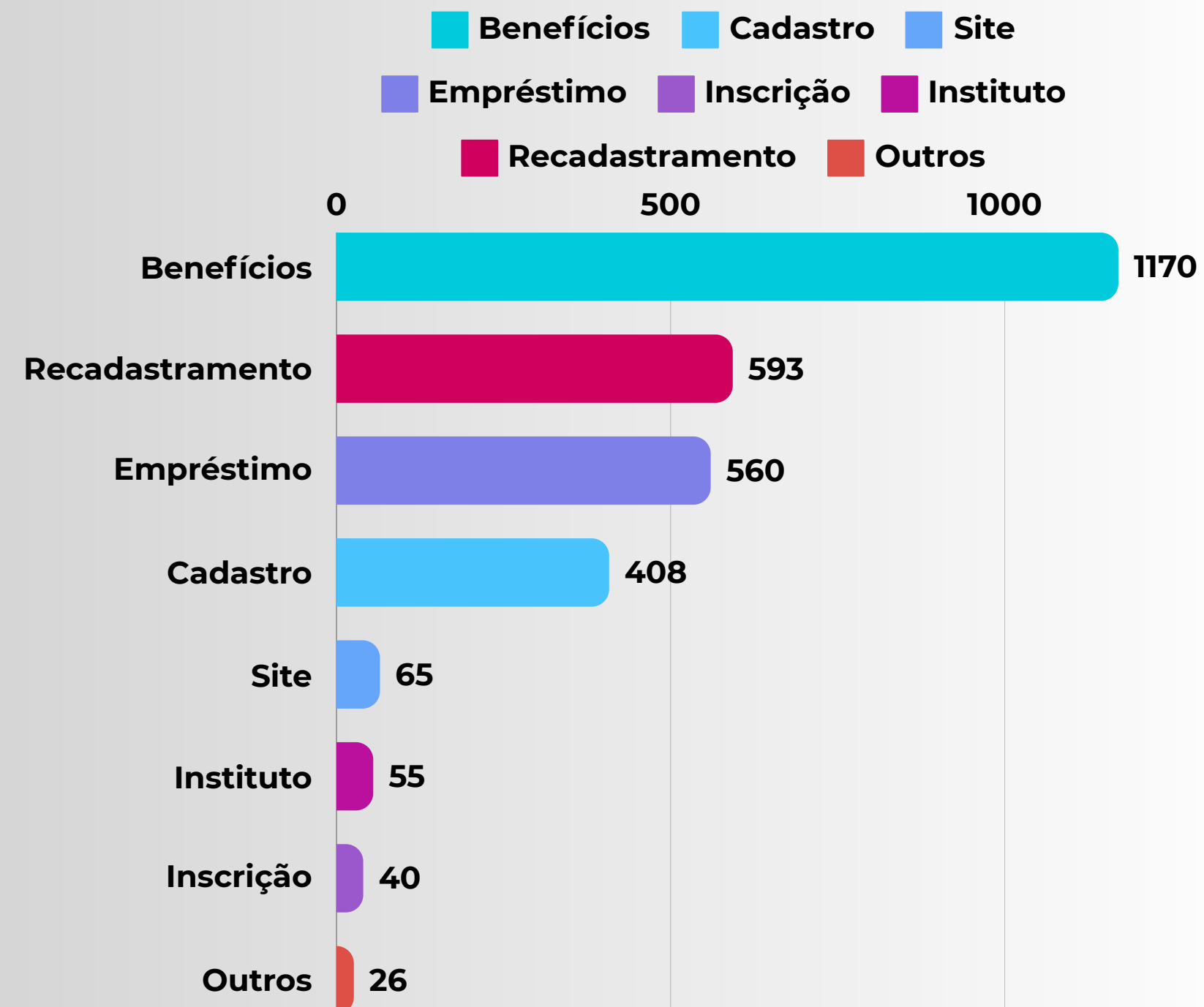
Estatísticas de atendimento

Atendimento por assunto



Total: 2917 atendimentos

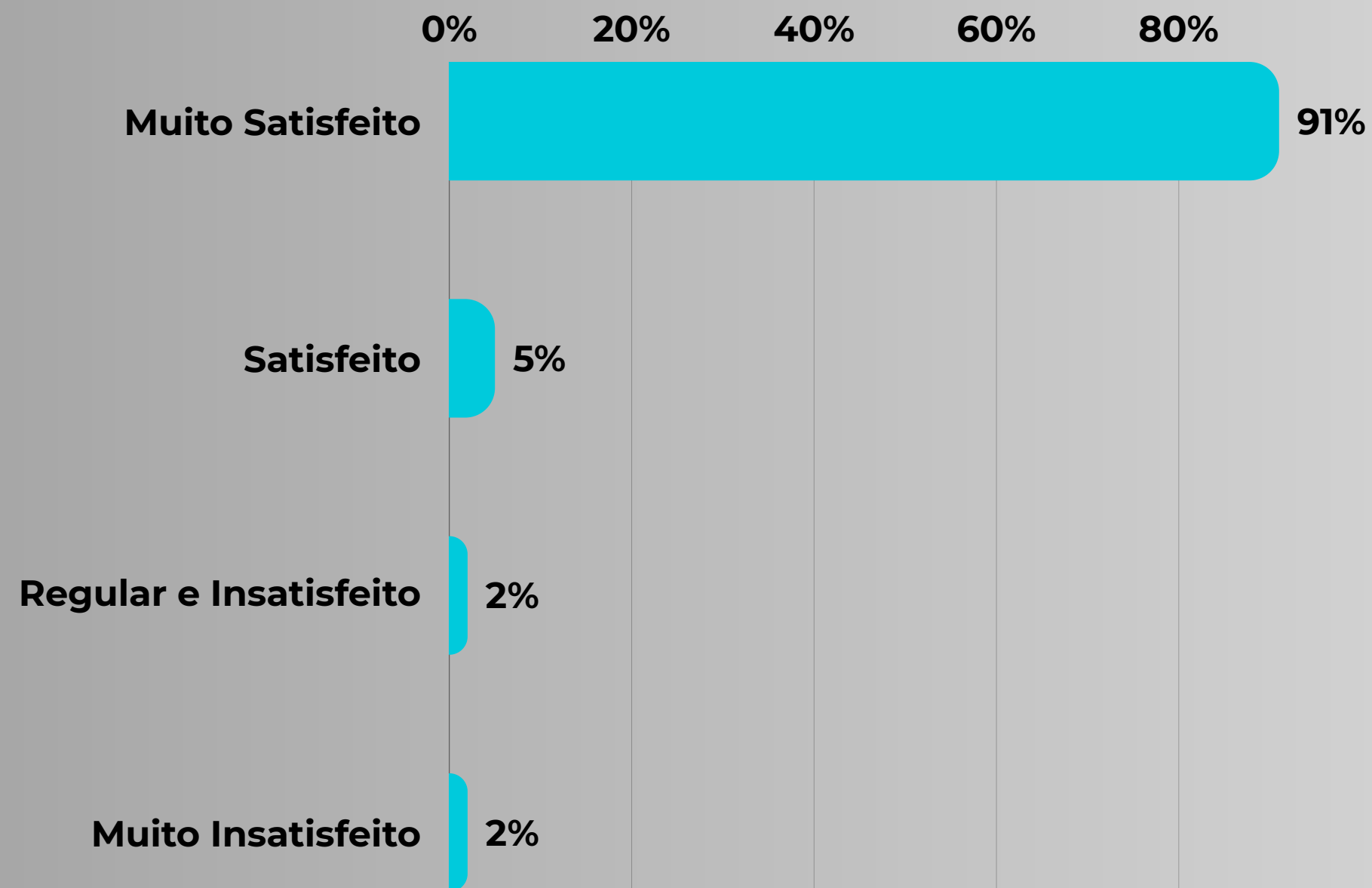
Forma de atendimento



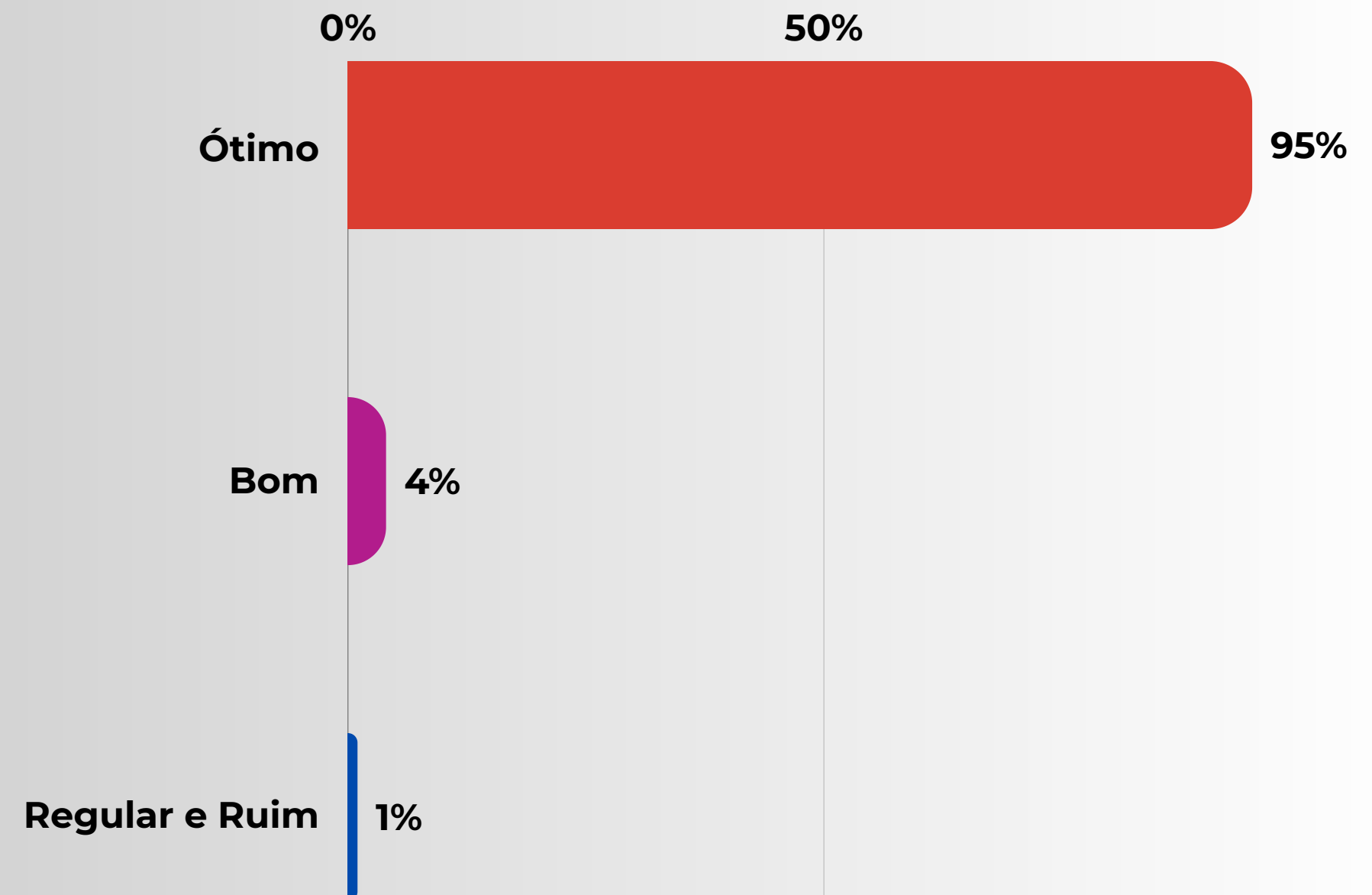


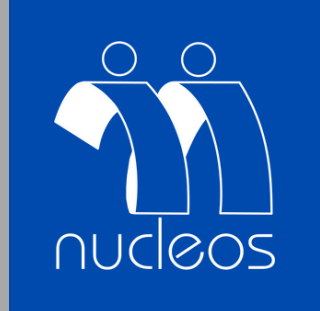
Resultados da pesquisa

Avaliação do atendimento



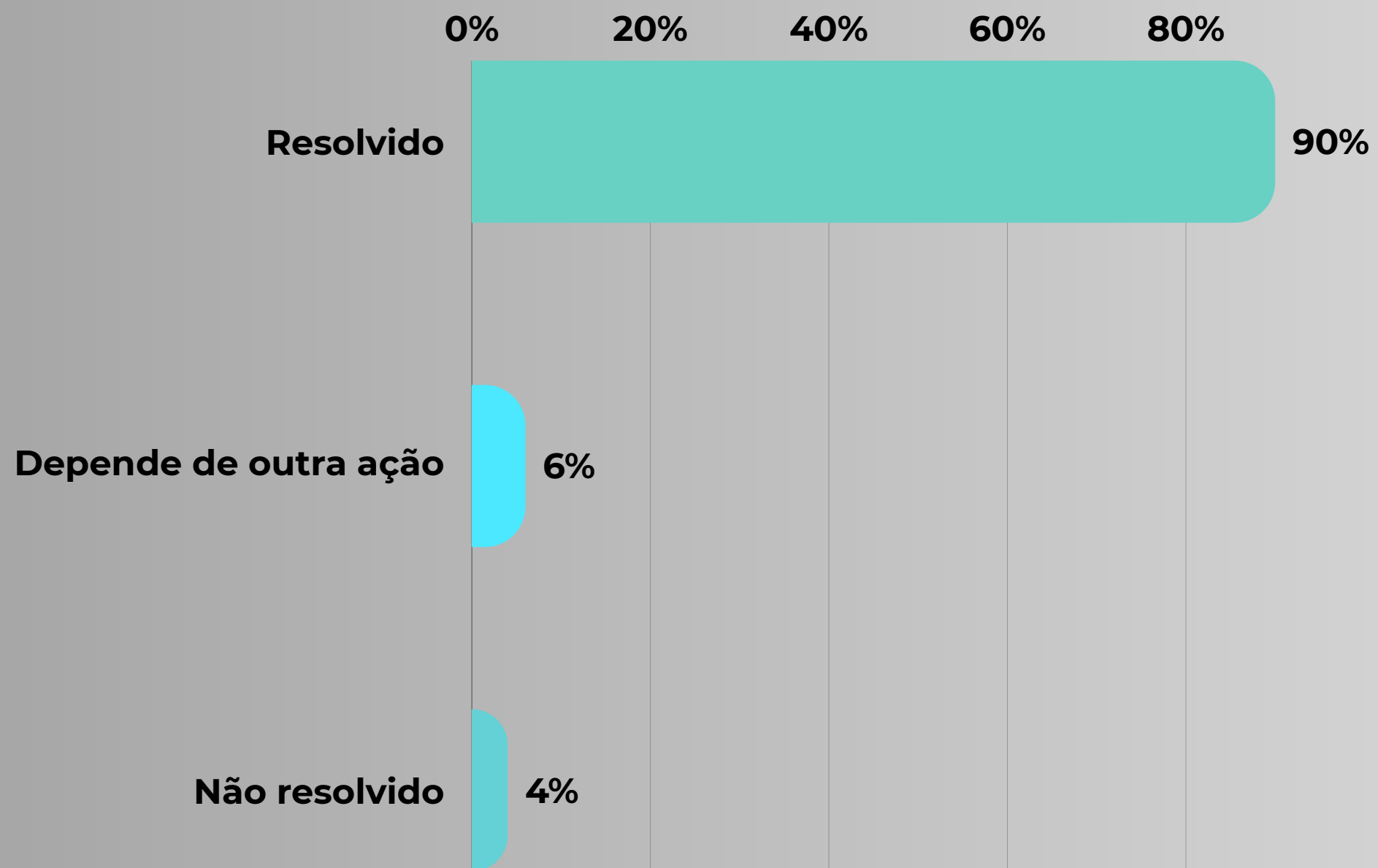
Conhecimento do atendente





Resultados da pesquisa

Resolução do atendimento



Facilidade de uso dos canais do Nucleos

