

2º trimestre de 2024

# RELATÓRIO 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.

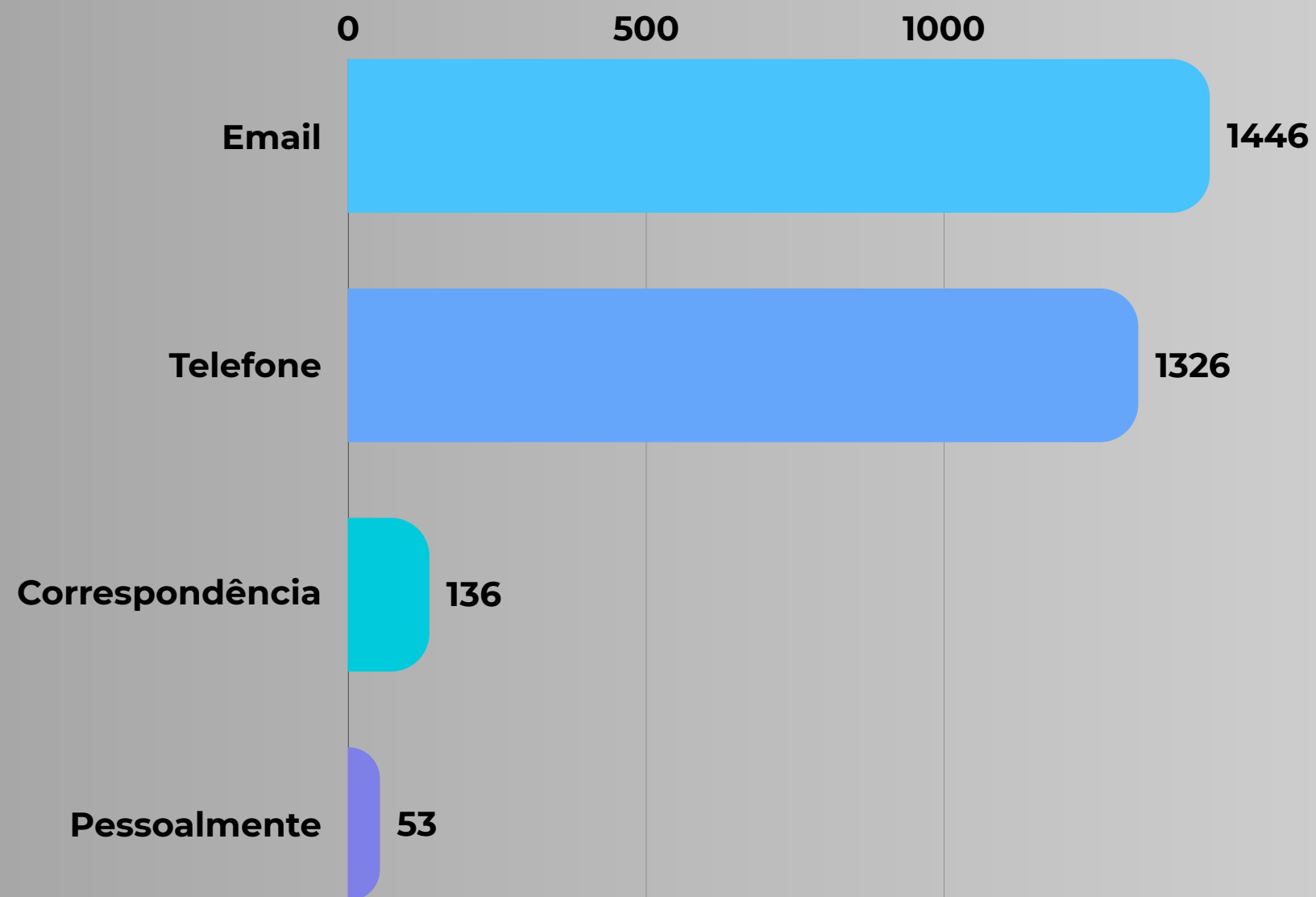
Fica a critério do participante responder a pesquisa ou encerrar a ligação.



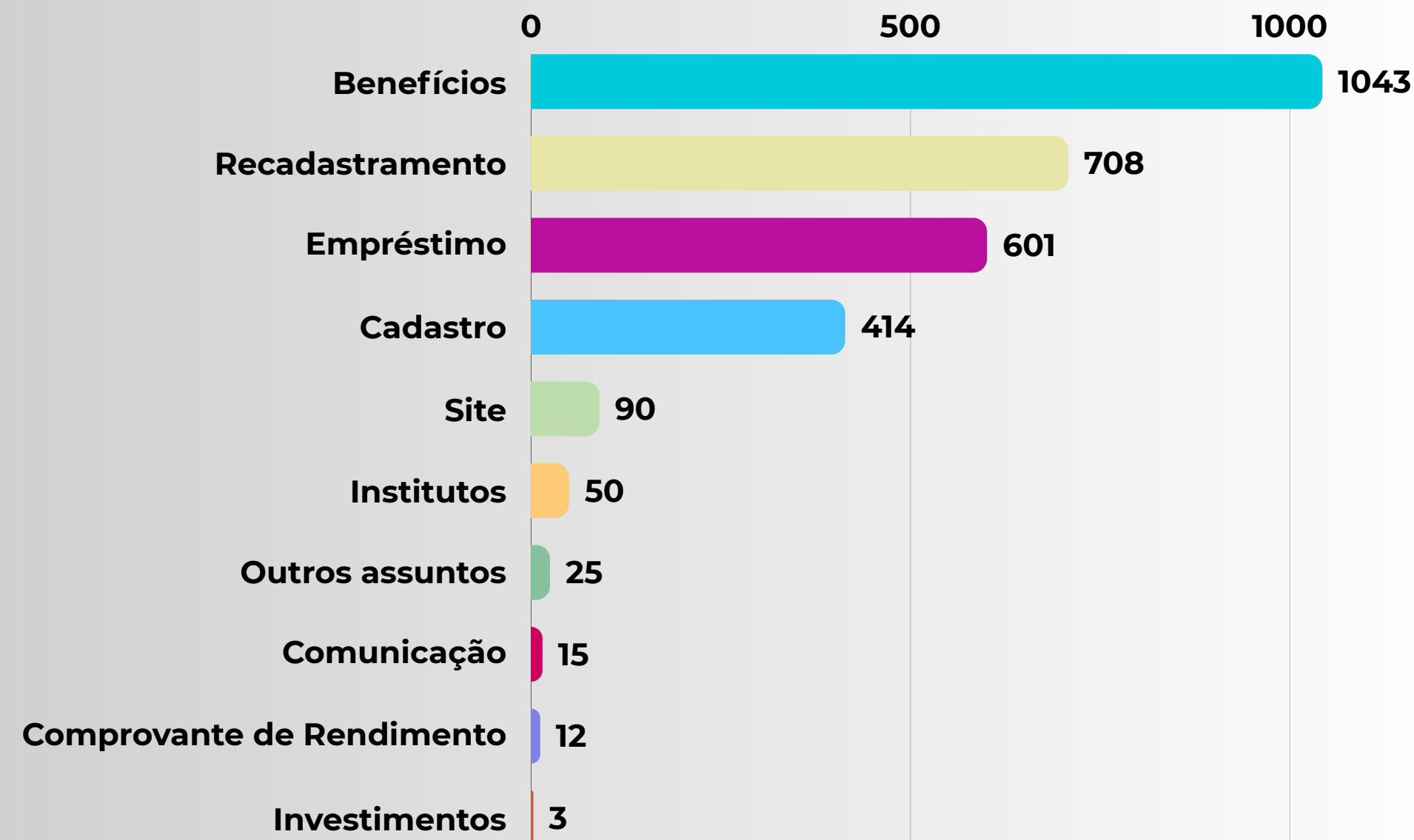


# Estatísticas de atendimento

## Forma de atendimento



## Atendimento por assunto



Total: 2.961 atendimentos



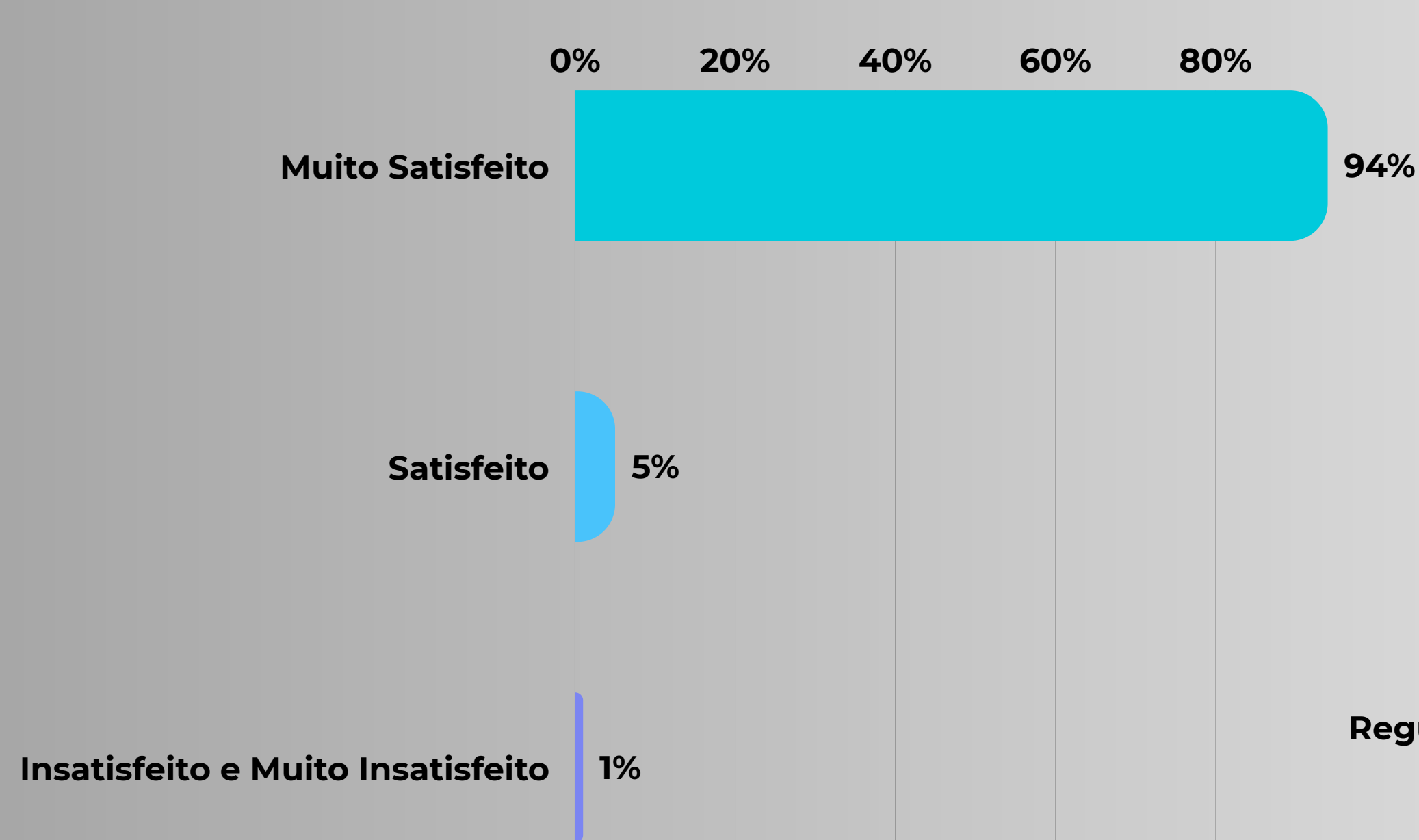
# Estatísticas de atendimento por telefone

**Período de 01/04/2024 até 30/06/2024:**  
**596** respostas à pesquisa de satisfação

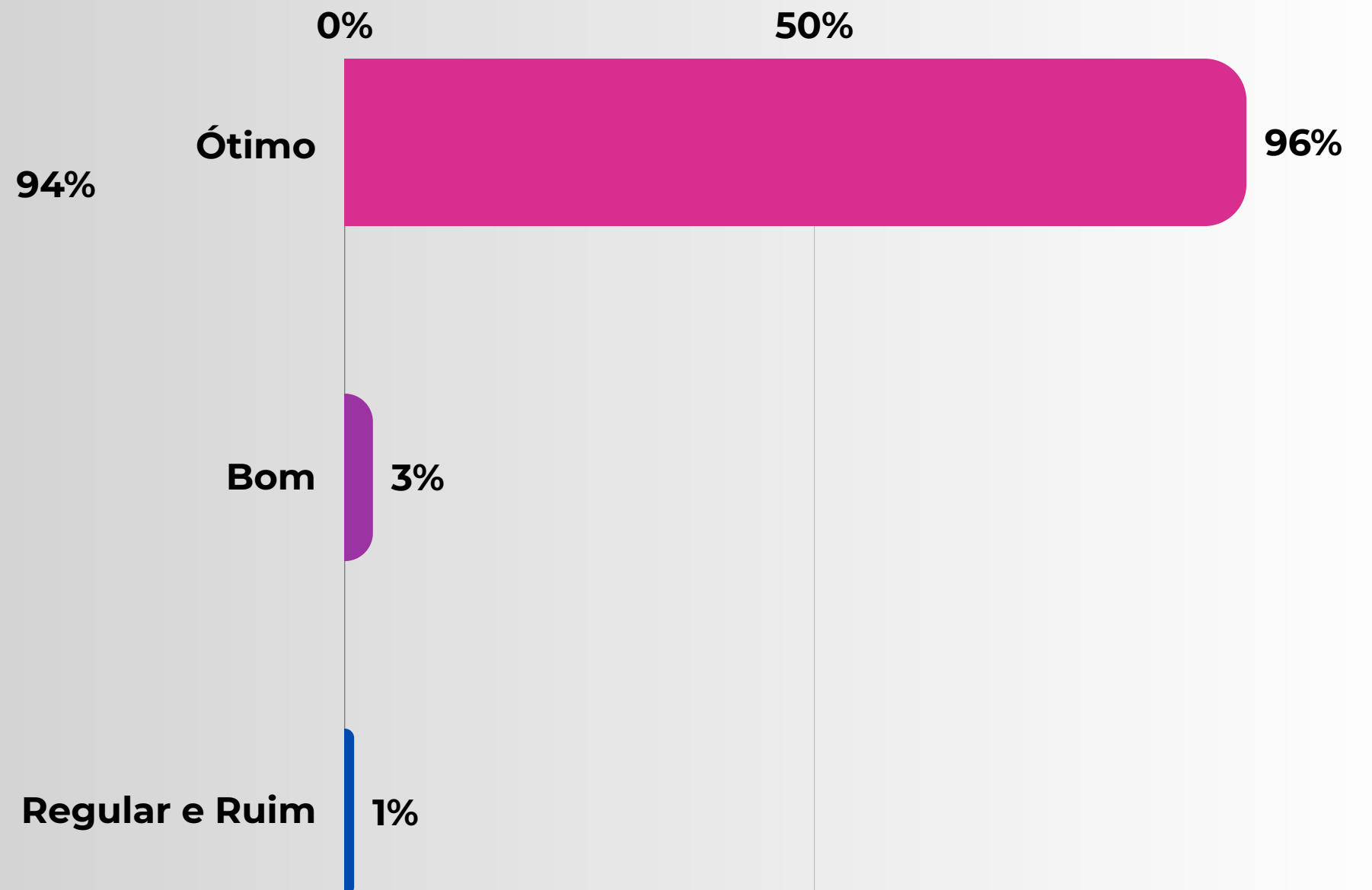


# Resultados da pesquisa por telefone

## Avaliação do atendimento



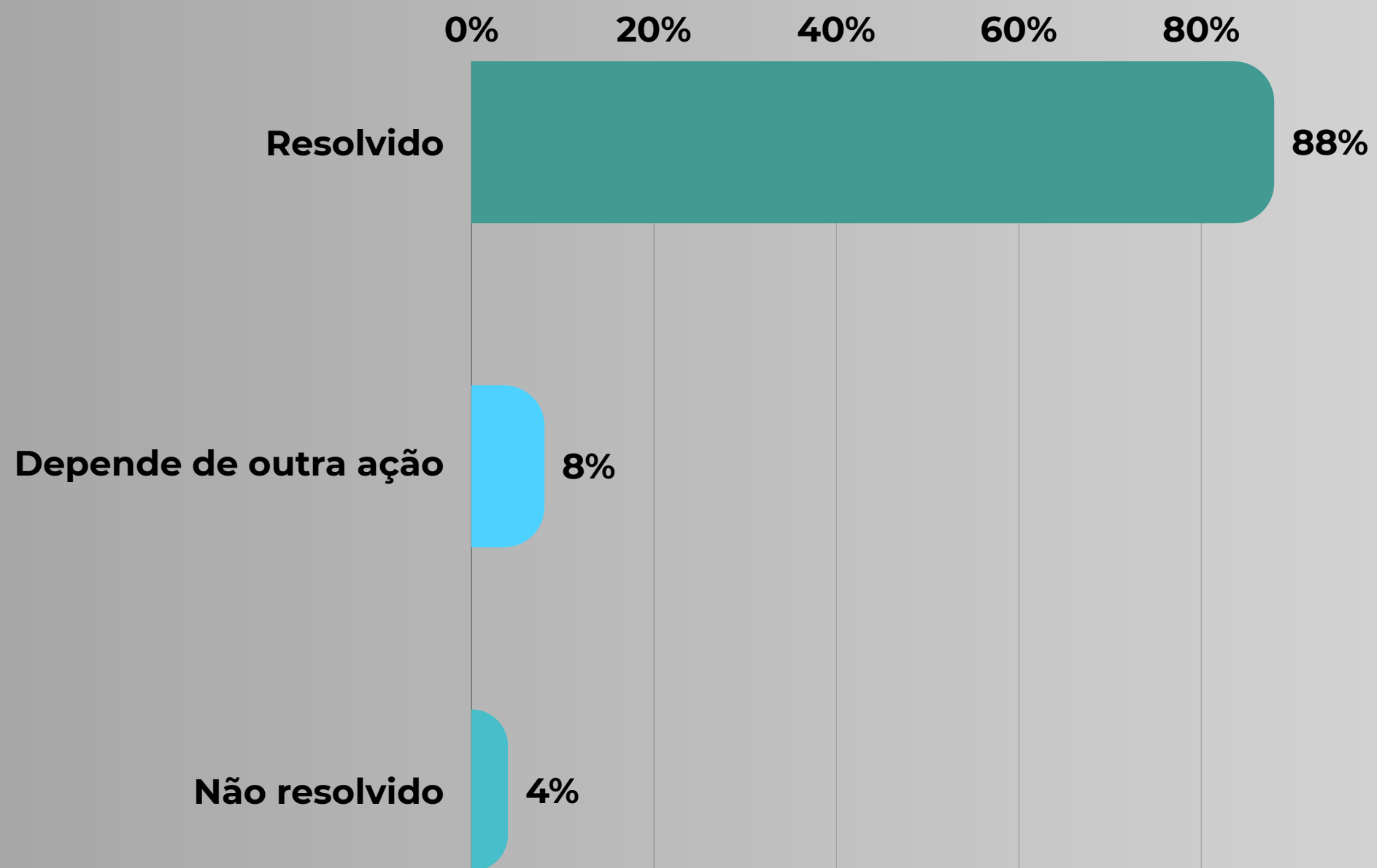
## Conhecimento do atendente





# Resultados da pesquisa por telefone

## Resolução do atendimento



## Facilidade de uso dos canais do Nucleos

