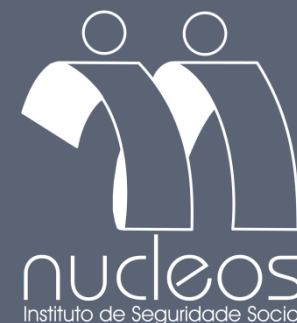


Pesquisa de Satisfação do Cliente

4º trimestre/2019

Relatório Mensal - Ano 2019

Publicação: 24 de janeiro de 2020



Uso restrito da Diretoria do
Nucleos - Instituto de Seguridade Social

Objetivos da Pesquisa

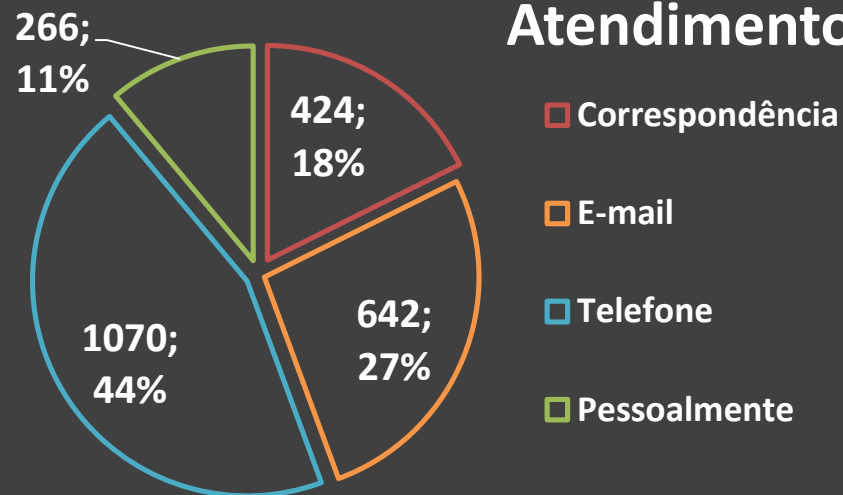
- Obter uma percepção do atendimento dado aos participantes e assistidos, e da qualidade na resolução das dúvidas;
- Determinar o nível de satisfação dos mesmos em relação aos aspectos associados aos canais de comunicação mais utilizados;
- Fortalecer e consolidar os serviços prestados aos participantes e assistidos, buscando:
 - Detectar as suas atuais necessidades;
 - Aprimorar pontos positivos e minimizar aspectos negativos.



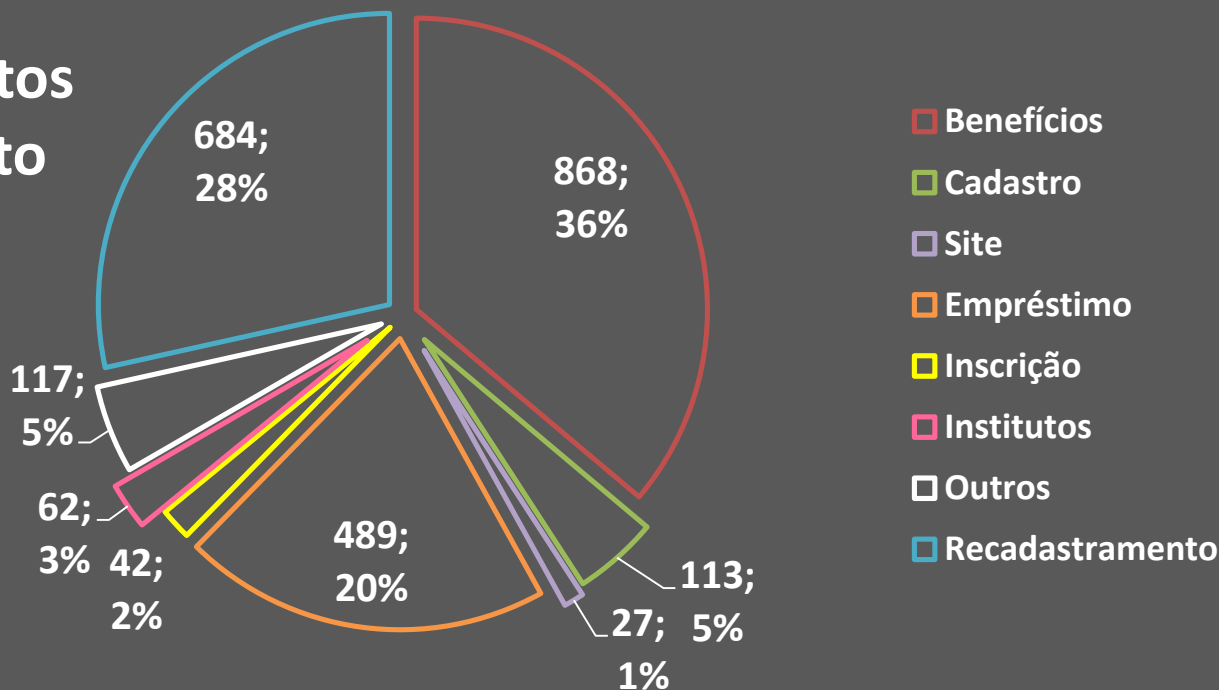
**TOTAL DE
ATENDIMENTOS**

2.402

Forma de Atendimento



Atendimentos por Assunto

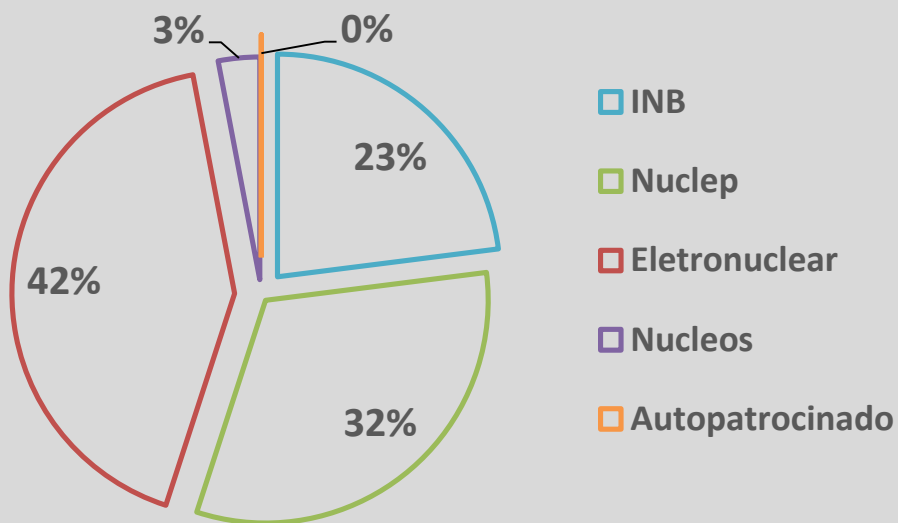


Estatísticas Gerais

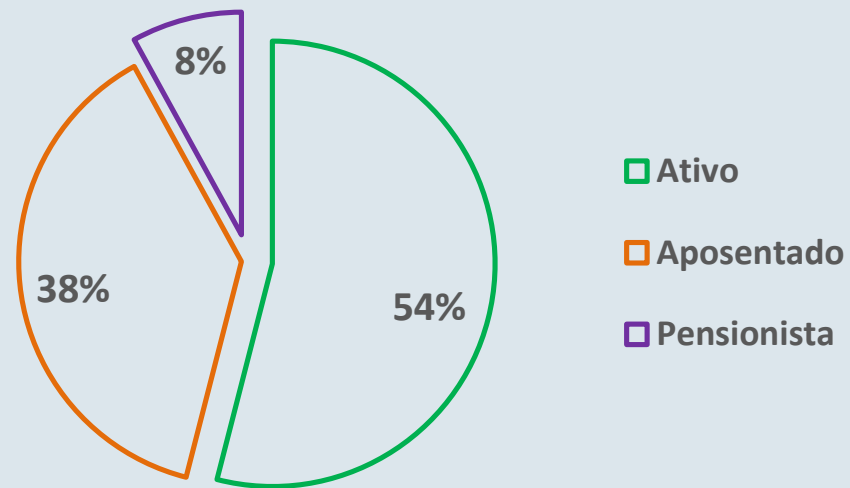


Pesquisa realizada com 10% dos atendimentos telefônicos + 9 atendimentos presenciais.
Os atendimentos por e-mail não são pesquisados.

Atendimentos por Patrocinadora



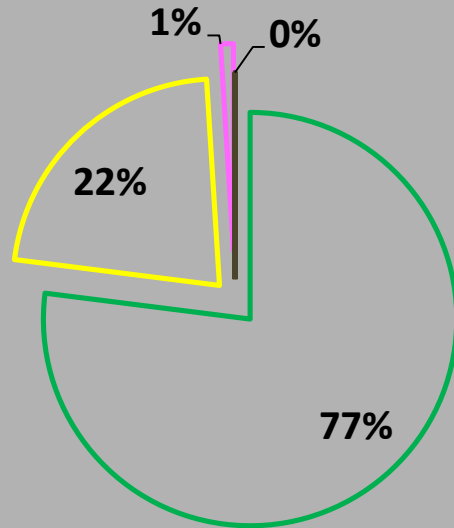
Situação do Participante Atendido



Resultados

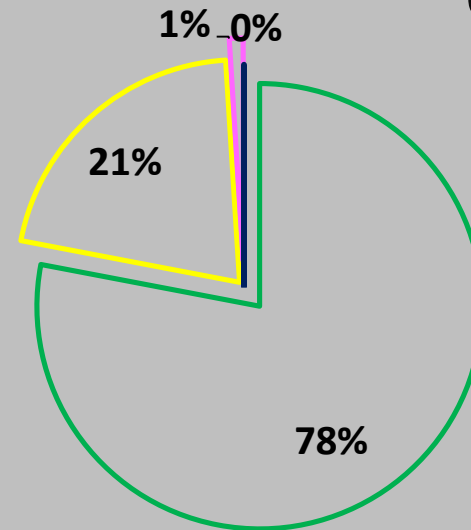
Avaliação do Atendimento

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim



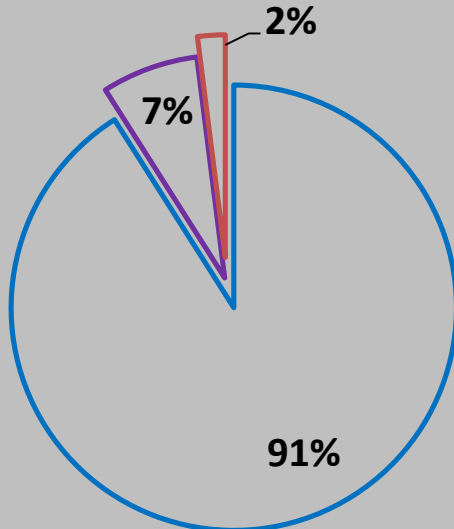
Conhecimento do Atendente

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim



Foi Resolvido?

- Totalmente
- Dependeu de alguma coisa
- Não



Canais de Comunicação

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Outros

