



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

2º trimestre 2021

Relatório Trimestral - Ano 2021
Publicação: 19 de julho de 2021

Uso restrito da Diretoria do
Nucleos - Instituto de Seguridade Social



OBJETIVOS DA PESQUISA

- Obter uma percepção 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:
 - Detectar as suas atuais necessidades;
 - Aprimorar pontos positivos e minimizar aspectos negativos.

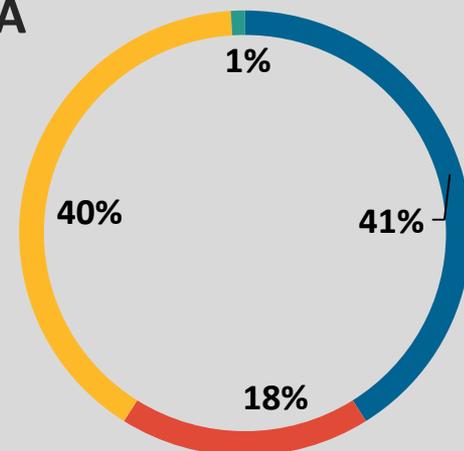
ESTATÍSTICAS GERAIS

Pesquisa realizada com 10% dos atendimentos telefônicos (140 pessoas). Os atendimentos por e-mail não são pesquisados.

TOTAL DE
ATENDIMENTOS
3.456

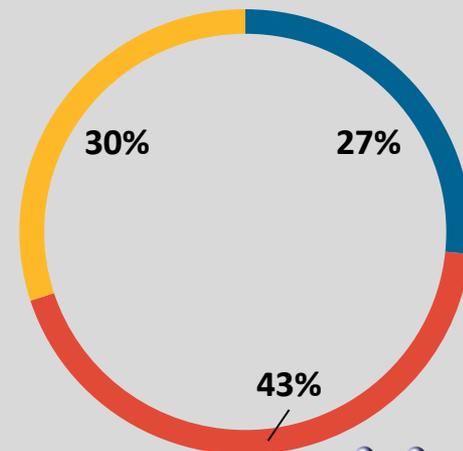
ATENDIMENTOS POR PATROCINADORA

- INB
- Nuclep
- Eletronuclear
- Nucleos



SITUAÇÃO DO PARTICIPANTE ATENDIDO

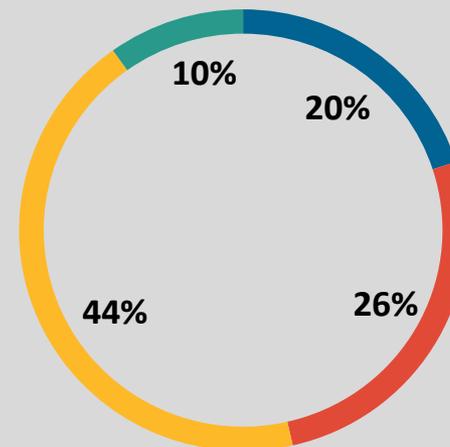
- Ativo
- Aposentado
- Pensionista



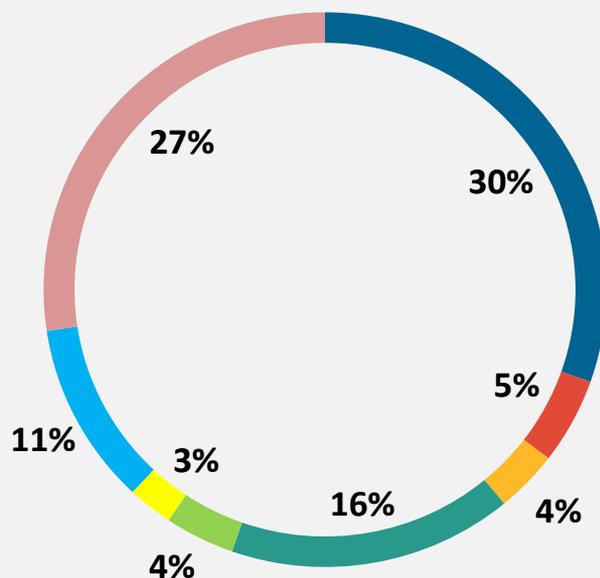
ESTATÍSTICAS GERAIS

FORMA DE ATENDIMENTO

- Correspondência
- E-mail
- Telefone
- Pessoalmente



ATENDIMENTOS POR ASSUNTO

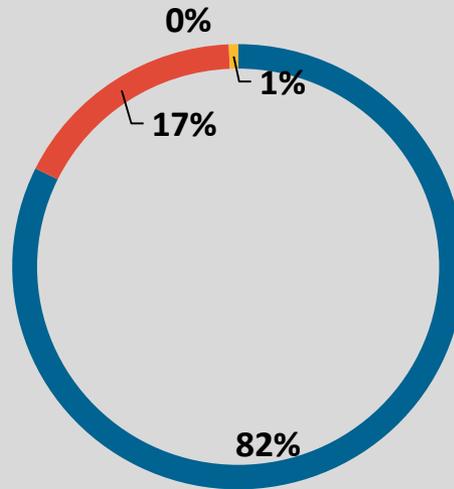


- Benefícios
- Cadastro
- Site
- Empréstimo
- Inscrição
- Institutos
- Outros
- Recadastramento

RESULTADOS

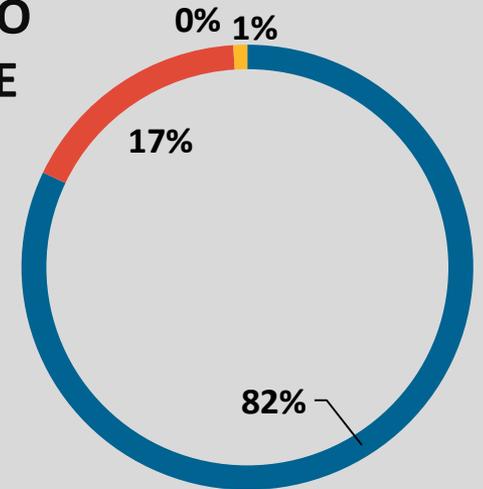
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim



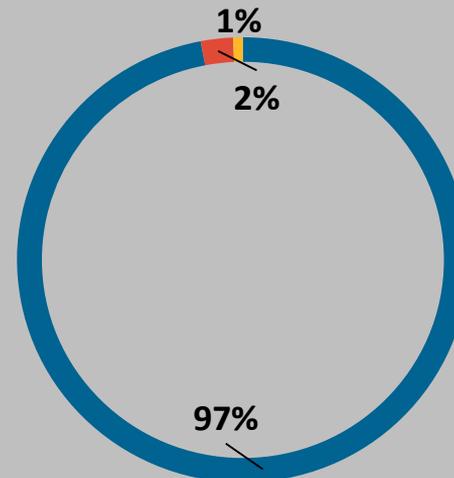
CONHECIMENTO DO ATENDENTE

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

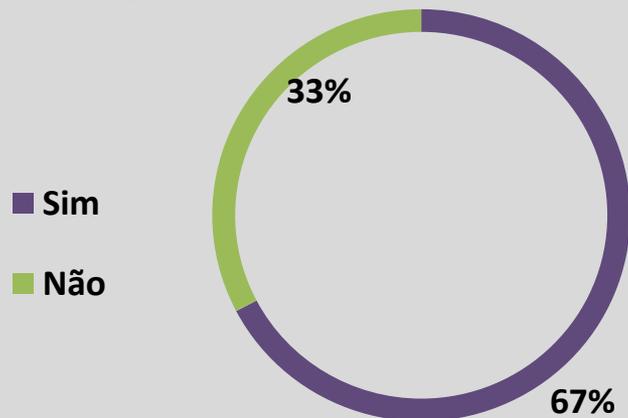


FOI RESOLVIDO?

- Totalmente
- Dependeu de alguma coisa
- Não



USO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

