

# Pesquisa de Satisfação do Cliente

1º trimestre/2020

Relatório Mensal - Ano 2020

Publicação: 20 de abril de 2020



Uso restrito da Diretoria do  
Nucleos - Instituto de Seguridade Social

# Objetivos da Pesquisa

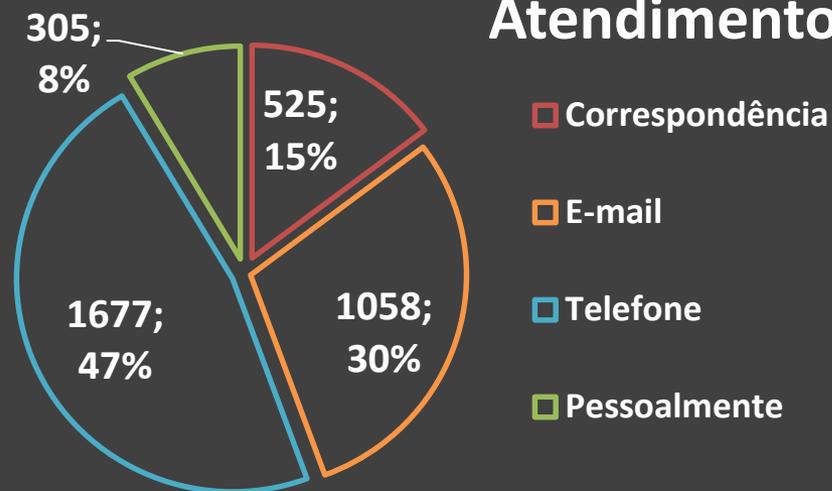
- Obter uma percepção do atendimento dado aos participantes e assistidos, e da qualidade na resolução das dúvidas;
- Determinar o nível de satisfação dos mesmos em relação aos aspectos associados aos canais de comunicação mais utilizados;
- Fortalecer e consolidar os serviços prestados aos participantes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



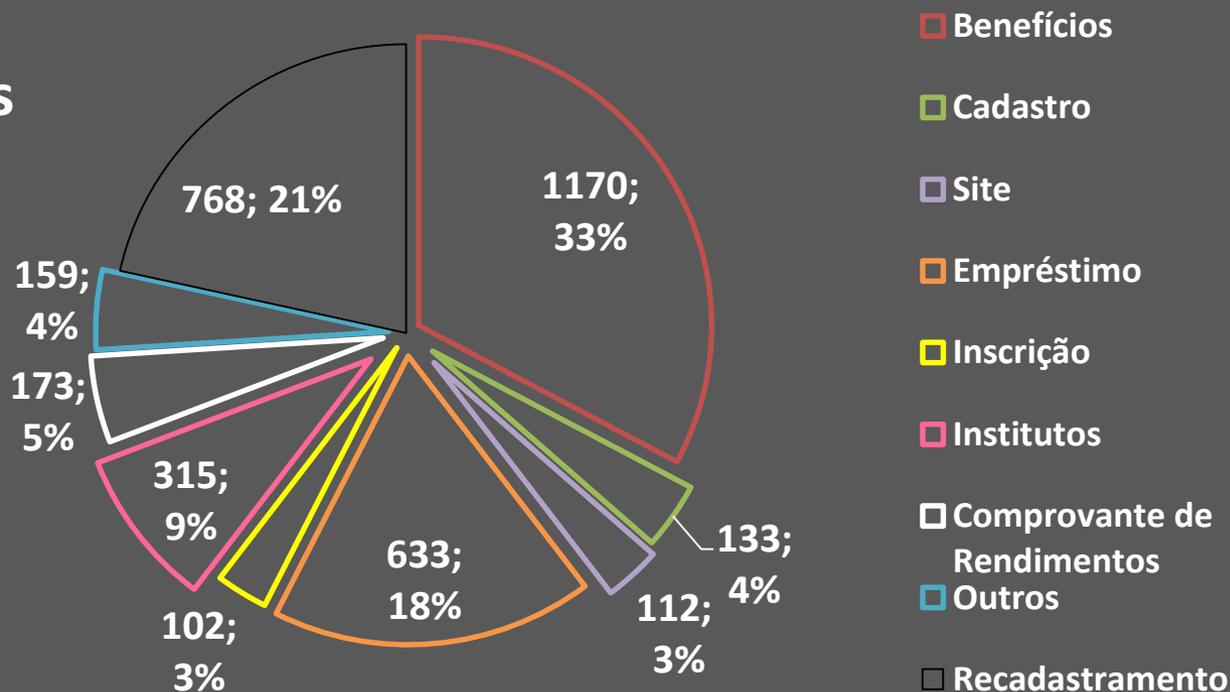
**TOTAL DE  
ATENDIMENTOS**

**3.565**

## Forma de Atendimento



## Atendimentos por Assunto

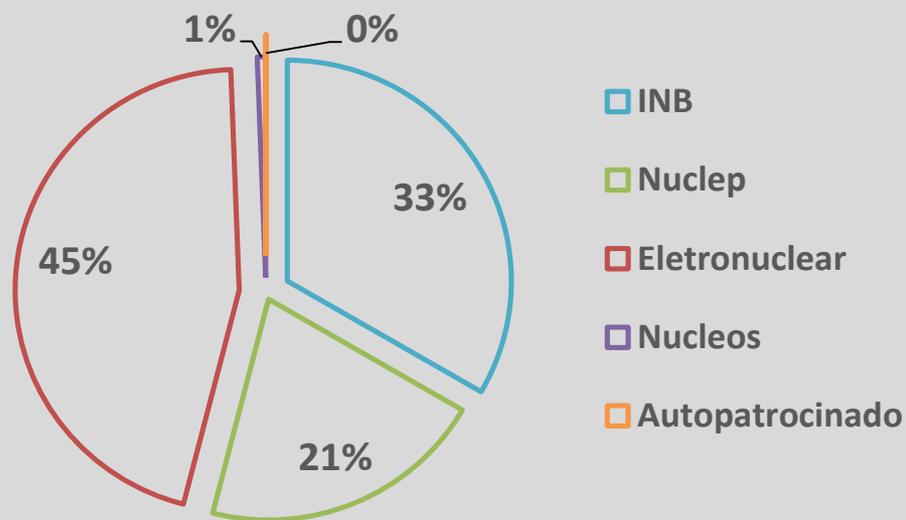


# Estatísticas Gerais

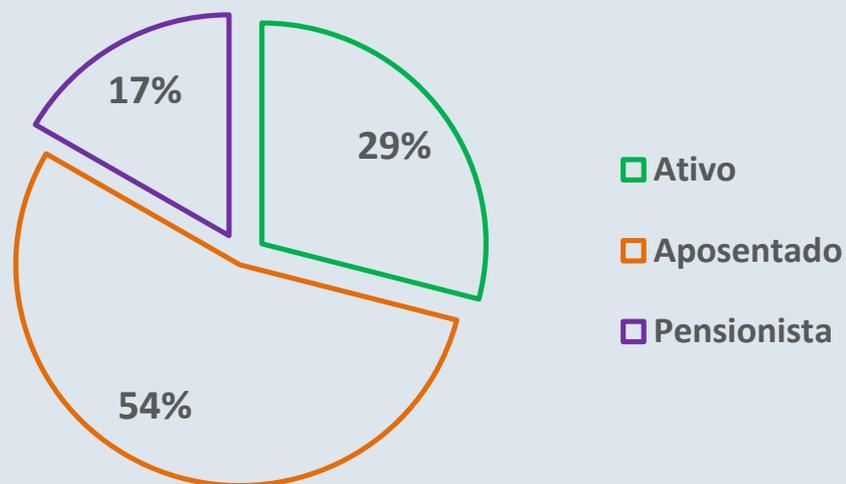


Pesquisa realizada com 10% dos atendimentos telefônicos + atendimentos presenciais.  
Os atendimentos por e-mail não são pesquisados.

## Atendimentos por Patrocinadora



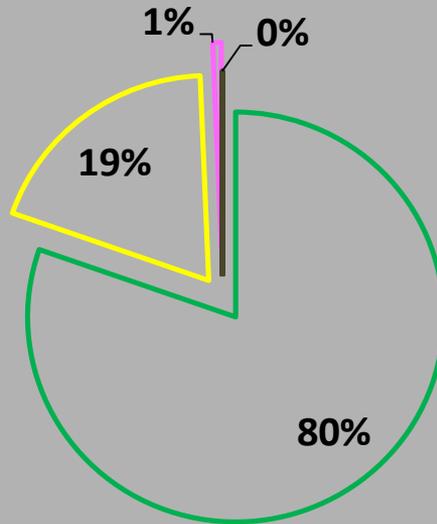
## Situação do Participante Atendido



# Resultados

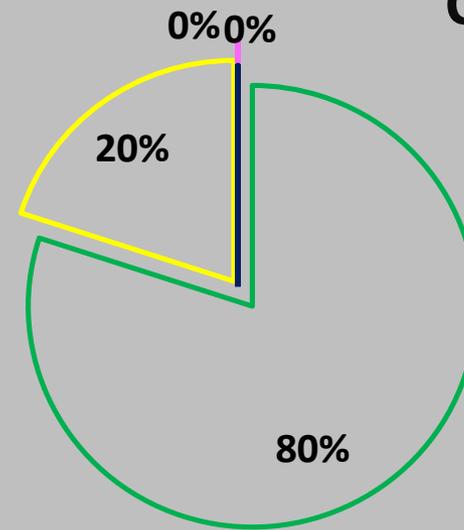
## Avaliação do Atendimento

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

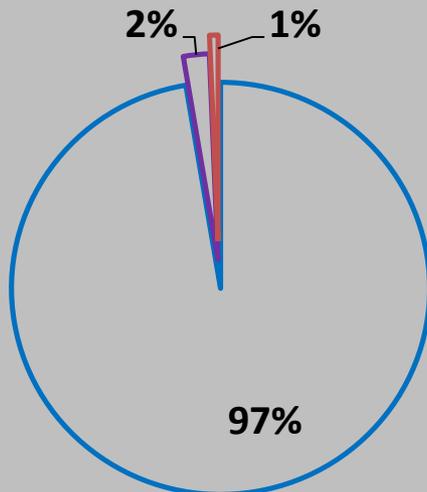


## Conhecimento do Atendente

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim



## Foi Resolvido?



- Totalmente
- Dependeu de alguma coisa

## Canais de Comunicação

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Outros

