

# Objetivos da Pesquisa

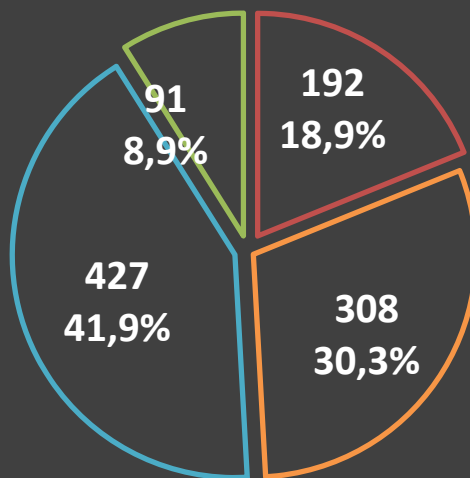
- Obter uma percepção do atendimento dado aos participantes e assistidos, e a qualidade na resolução das dúvidas;
- Determinar o nível de satisfação dos mesmos em relação aos aspectos associados aos canais de comunicação mais utilizados;



- Fortalecer e consolidar os serviços prestados aos participantes e assistidos, buscando:
  - Detectar as suas atuais necessidades;
  - Aprimorar pontos positivos e minimizar aspectos negativos.

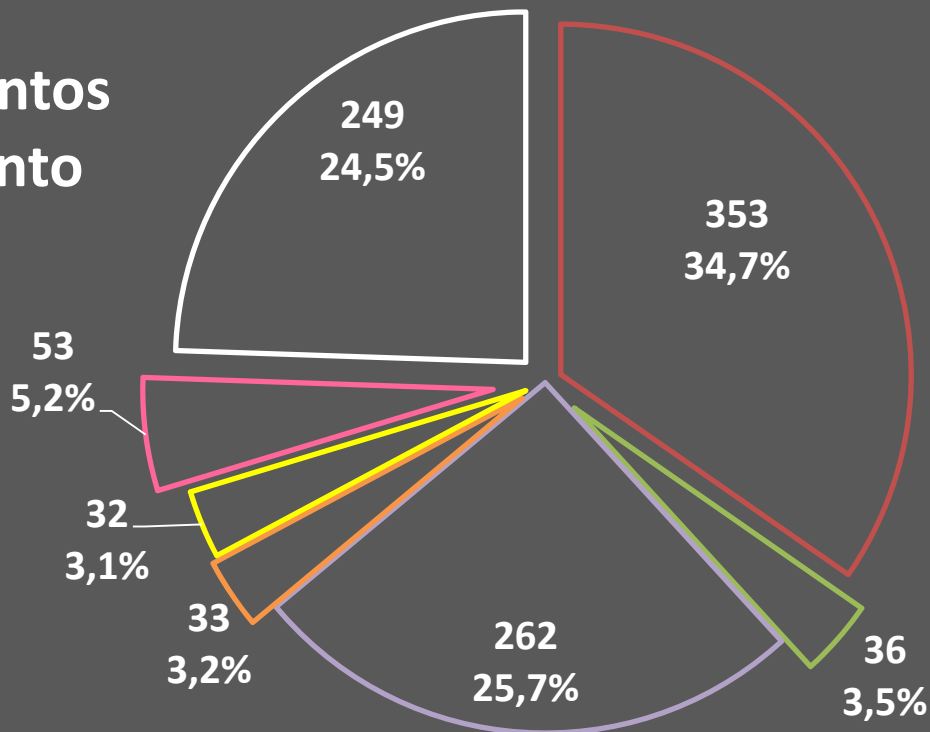
**TOTAL DE  
ATENDIMENTOS  
EM OUTUBRO  
1018**

## Forma de Atendimento



- Correspondência
- E-mail
- Telefone
- Pessoalmente

## Atendimentos por Assunto



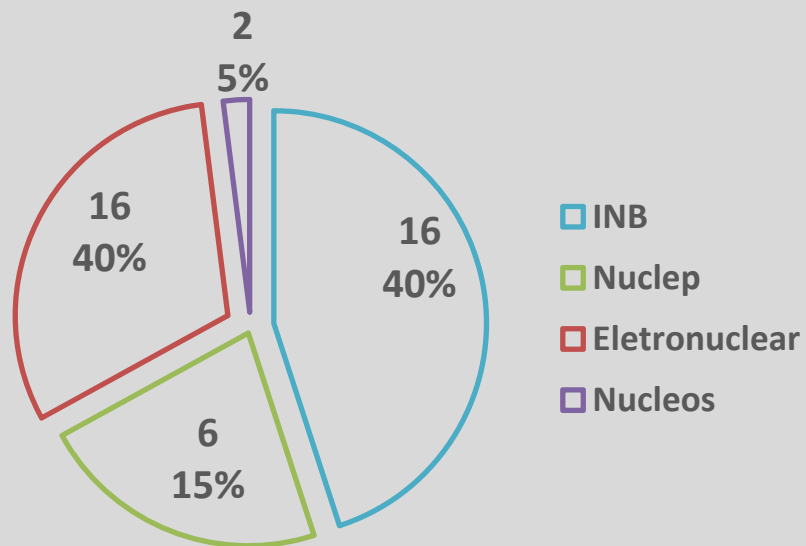
- Benefícios
- Cadastro
- Empréstimo
- Inscricão
- Institutos
- Outros
- Recadastramento

# Estatísticas Gerais

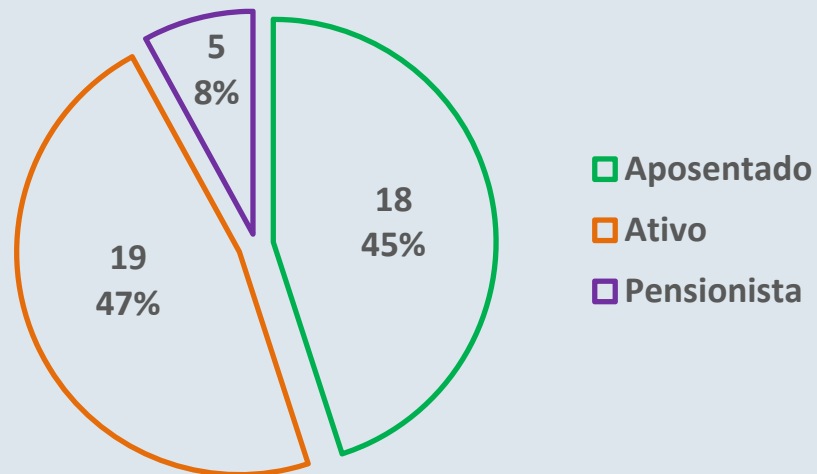
Outubro/2018



## Atendimentos por patrocinadora



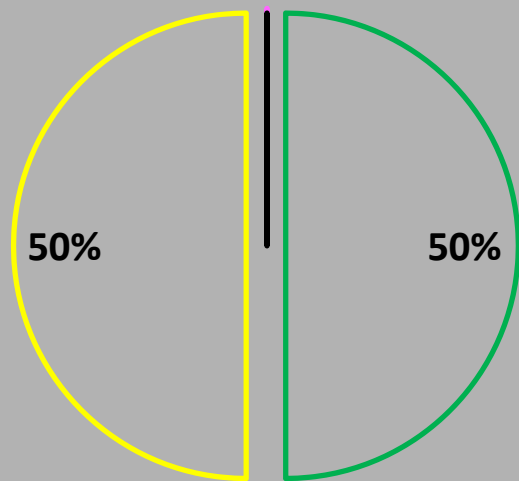
## Tipos dos participantes atendidos



# Resultados

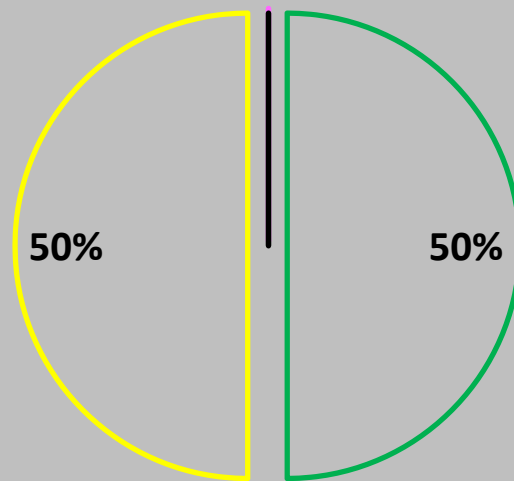
## Outubro/2018

### Avaliação do Atendimento



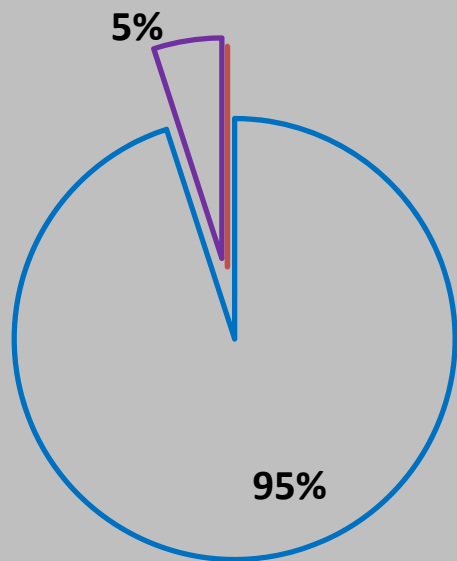
- Ótimo
- Bom

### Conhecimento do Atendente sobre o assunto



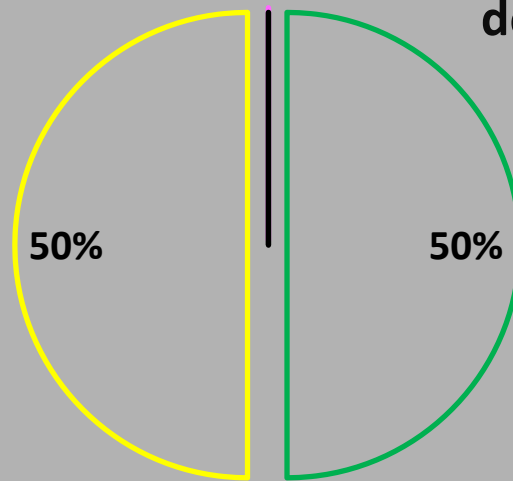
- Ótimo
- Bom

### O assunto foi resolvido?



- Totalmente
- Dependeu de algo

### Avaliação dos canais de comunicação



- Ótimo
- Bom