

Pesquisa de Satisfação do Cliente

2º trimestre/2020

Relatório Trimestral



Objetivos da Pesquisa

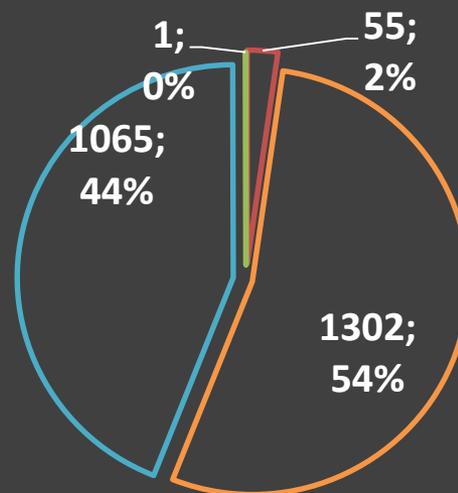
- Obter uma percepção do atendimento dado aos participantes e assistidos, e da qualidade na resolução das dúvidas;
- Determinar o nível de satisfação dos mesmos em relação aos aspectos associados aos canais de comunicação mais utilizados;
- Fortalecer e consolidar os serviços prestados aos participantes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



TOTAL DE ATENDIMENTOS

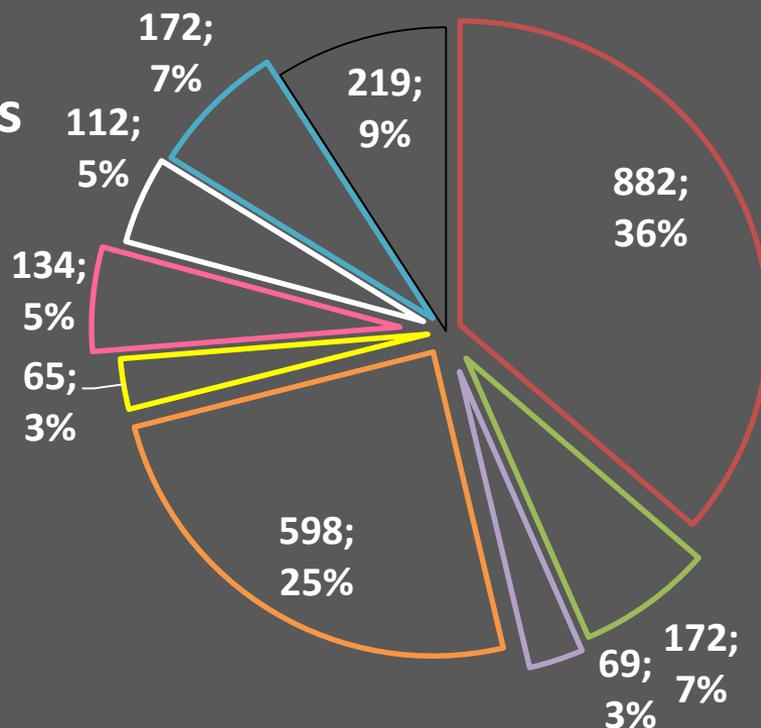
2.423

Forma de Atendimento



- Correspondência
- E-mail
- Telefone
- Pessoalmente

Atendimentos por Assunto



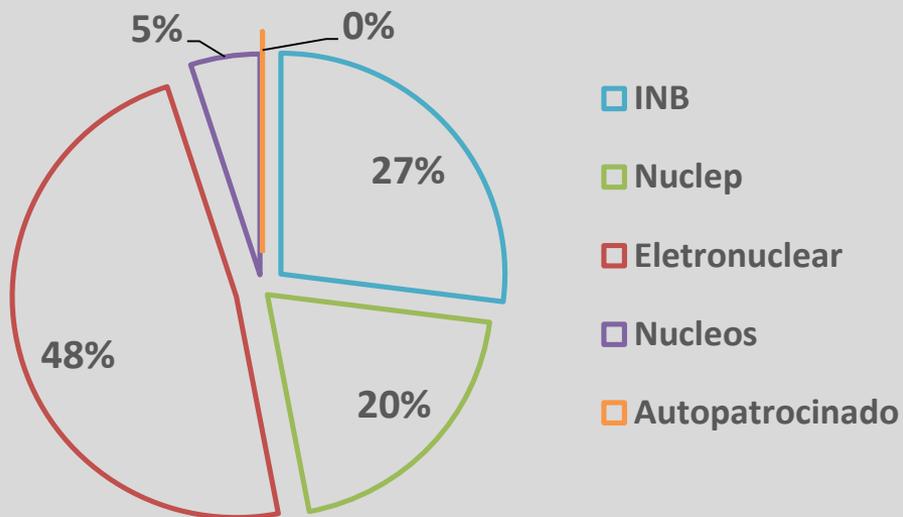
- Benefícios
- Cadastro
- Site
- Empréstimo
- Inscrição
- Institutos
- Comprovante de Rendimentos
- Outros
- Recadastramento

Estatísticas Gerais



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

Atendimentos por Patrocinadora



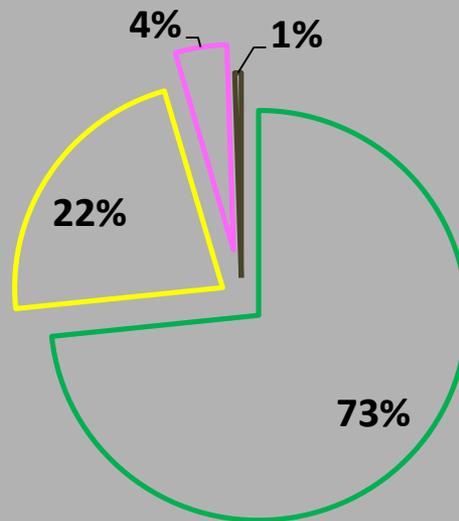
Situação do Participante Atendido



Resultados

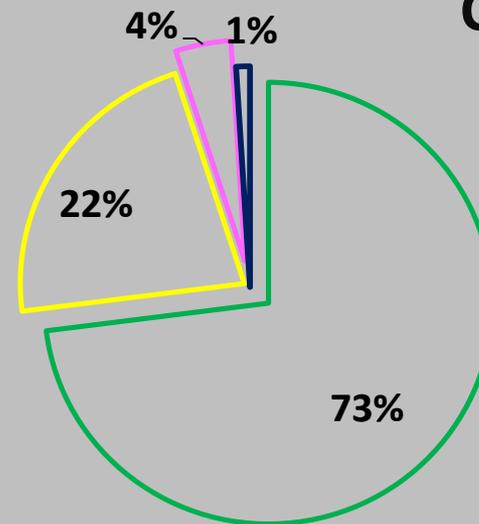
Avaliação do Atendimento

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

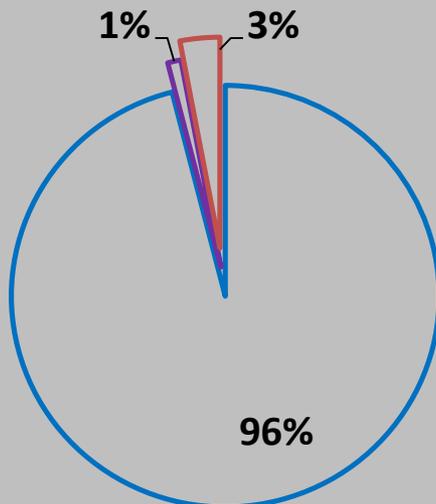


Conhecimento do Atendente

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim



Foi Resolvido?



- Totalmente
- Parcialmente
- Não

Canais de Comunicação

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Outros

