



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

**1º trimestre 2022**

**Relatório Trimestral - Ano 2022**

**Publicação: 28 de abril de 2022**

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.

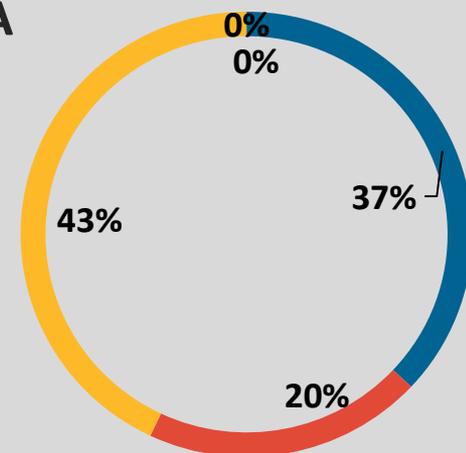
## ESTATÍSTICAS GERAIS

Pesquisa realizada com 10% dos atendimentos telefônicos (131 pessoas). Os atendimentos por e-mail não são pesquisados.

TOTAL DE  
ATENDIMENTOS  
**3.112**

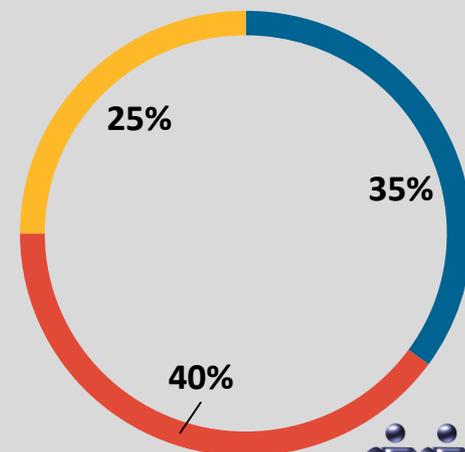
## ATENDIMENTOS POR PATROCINADORA

- INB
- Nuclep
- Eletronuclear
- Nucleos
- Autopatrocinado



## SITUAÇÃO DO PARTICIPANTE ATENDIDO

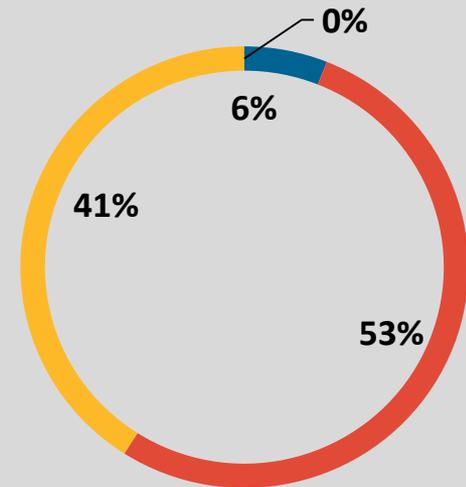
- Ativo
- Aposentado
- Pensionista



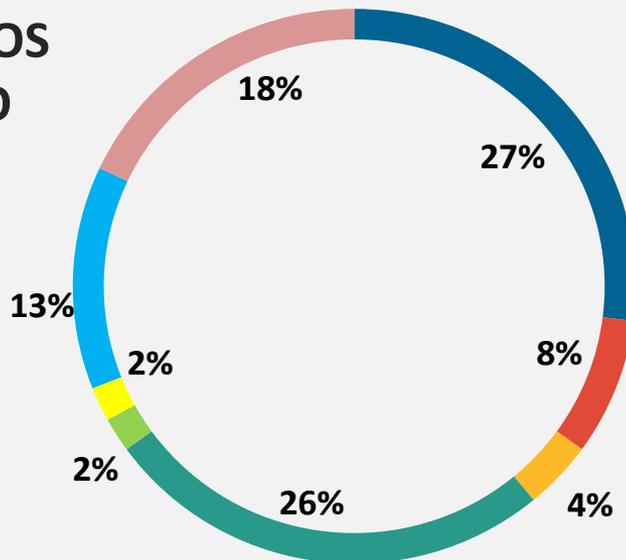
# ESTATÍSTICAS GERAIS

## FORMA DE ATENDIMENTO

- Correspondência
- E-mail
- Telefone
- Pessoalmente



## ATENDIMENTOS POR ASSUNTO

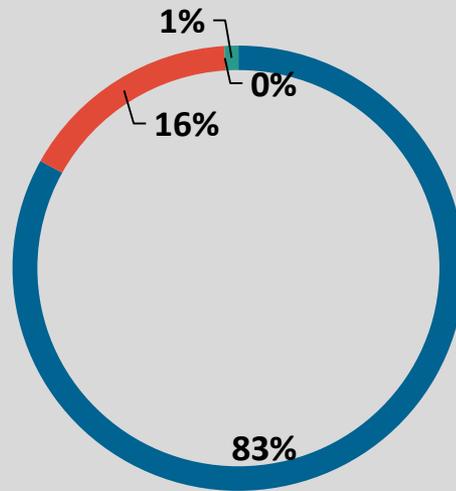


- Benefícios
- Cadastro
- Site
- Empréstimo
- Inscrição
- Institutos
- Outros
- Recadastramento

# RESULTADOS

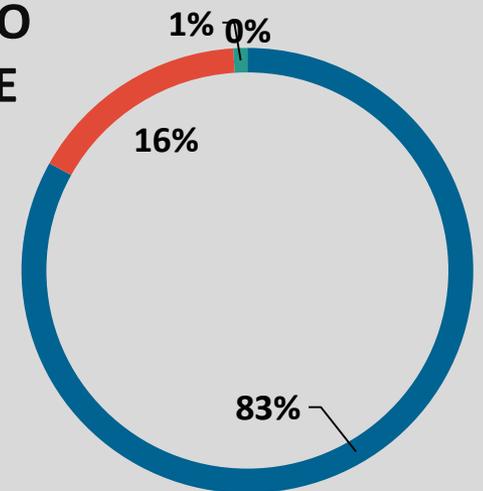
## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim



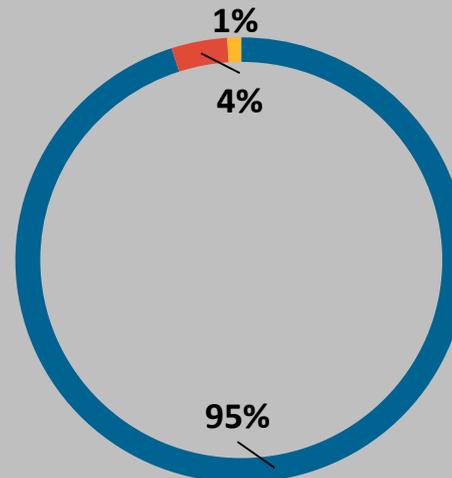
## CONHECIMENTO DO ATENDENTE

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim



## FOI RESOLVIDO?

- Totalmente
- Dependeu de alguma coisa
- Não



## USO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



## AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

