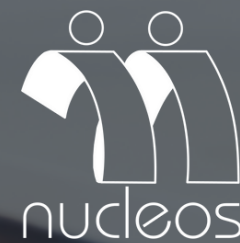


3º trimestre de 2023

# RELATÓRIO MENSAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



# Objetivos da pesquisa



**Obter uma avaliação 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 identificar as suas atuais necessidades e aprimorar pontos positivos e minimizar/eliminar aspectos negativos.**

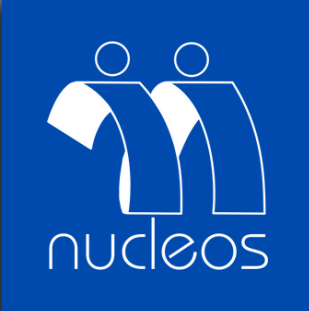


# CRITÉRIOS DA PESQUISA



Após o término do atendimento, a ligação é redirecionada para o Sistema Automático de Pesquisa de Satisfação.

Fica a critério do participante responder a pesquisa ou encerrar a ligação.



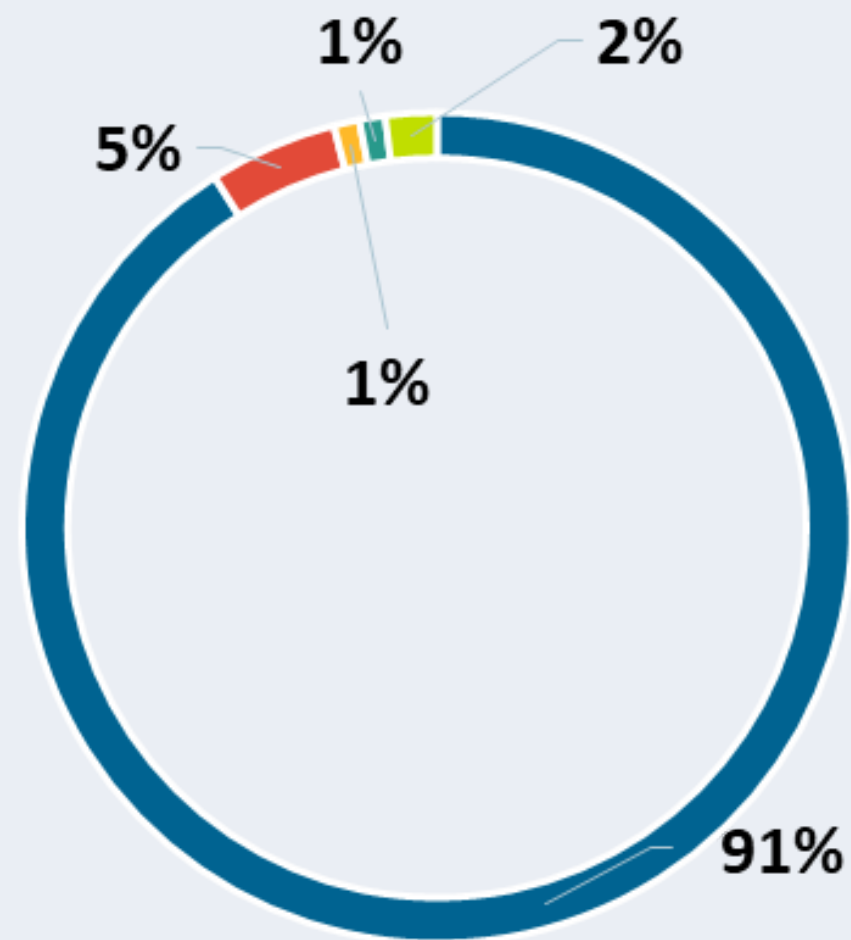
# Estatísticas de atendimento por telefone

**Período de 01/07/2023 até 30/09/2023:  
385 respostas à pesquisa de satisfação**



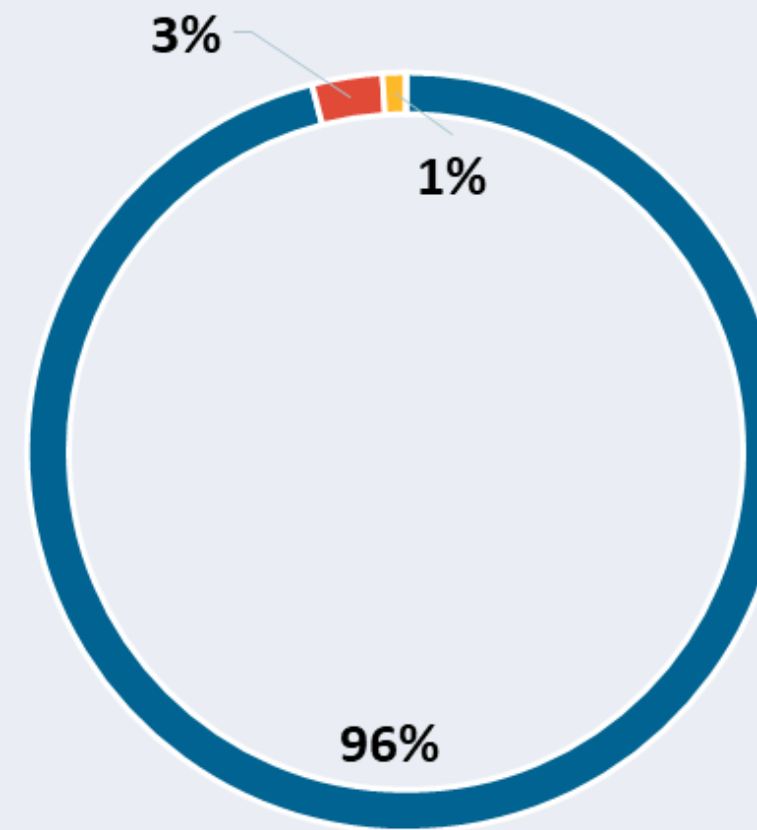
# Resultados da pesquisa

## Avaliação do atendimento



■ Muito Satisfeito ■ Satisfeito ■ Regular ■ Satisfeito ■ Muito Insatisfeito

## Conhecimento do atendente

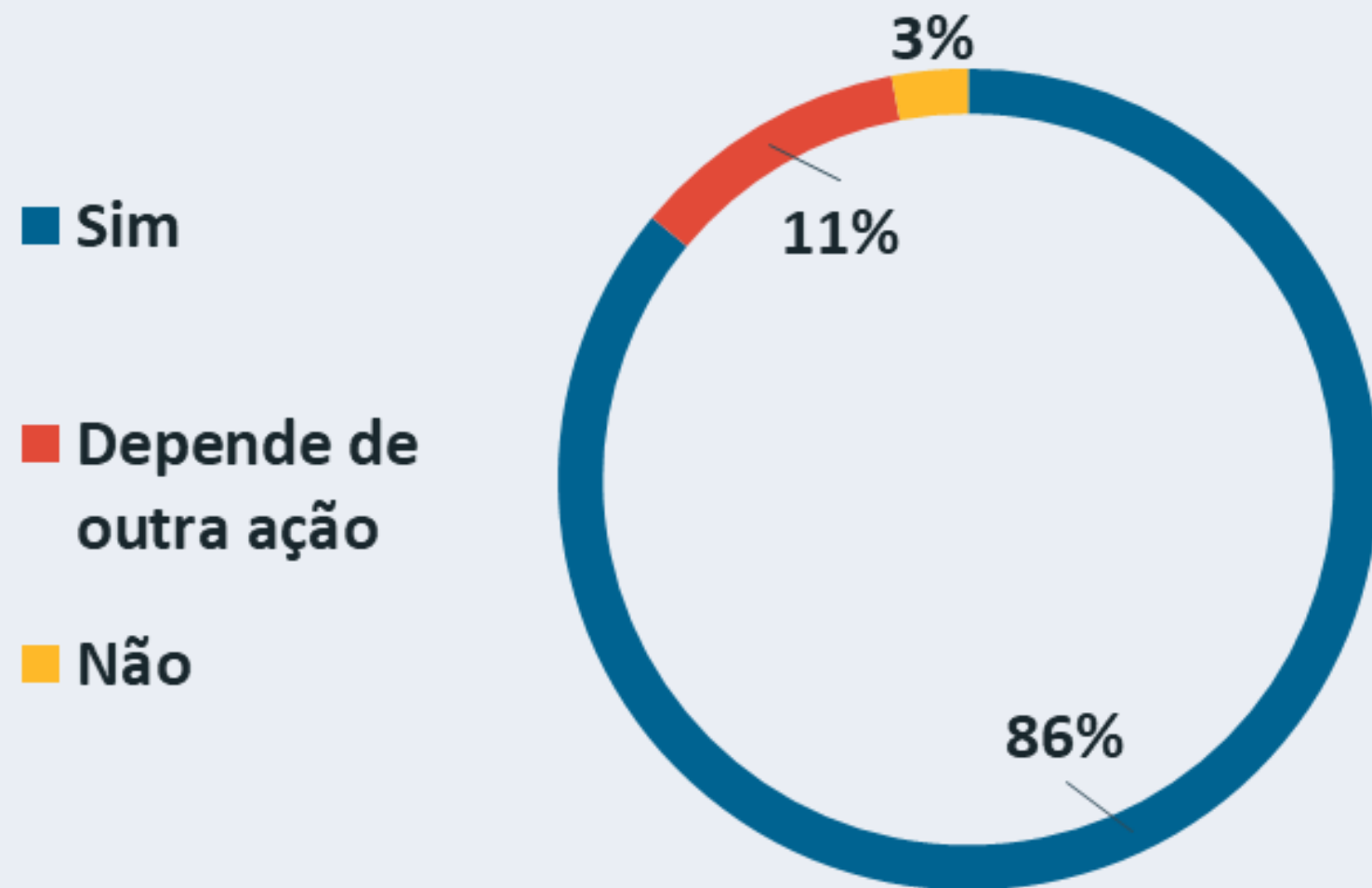


■ Ótimo  
■ Bom  
■ Regular  
■ Ruim



# Resultados da pesquisa

## Resolução do atendimento



## Facilidade de uso dos canais do Nucleos

