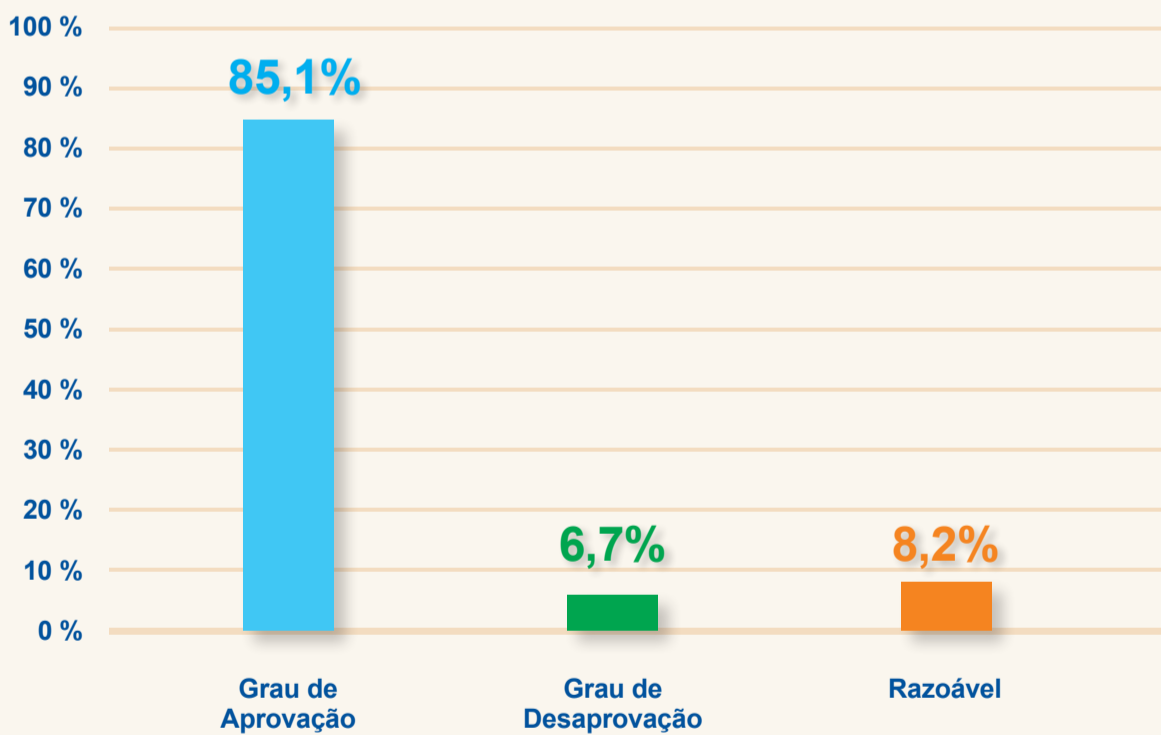


## PESQUISA COMPROVA SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES COM O ATENDIMENTO DO NUCLEOS



De acordo com o resultado da Pesquisa de Satisfação realizada pela Plus Interativa, a maioria dos participantes do Nucleos entrevistados considerou a área de Atendimento do Nucleos “Excelente”. Este resultado reflete o elevado grau de satisfação dos participantes que apresentaram pedidos de informações através dos diversos canais de Atendimento (Assessoria de Relacionamento) do Instituto.

O Grau de Aprovação da área de Atendimento foi de 85,1%, ou seja, a soma dos participantes que responderam “Excelente” (50,3%) e “Bom” (34,8%). Já o Grau de Desaprovação foi de apenas 6,7% – soma das avaliações “Ruim” (3,9%) e “Péssimo” (2,8%). Os pesquisados que consideram o Atendimento como “Razoável” representam 8,2%.



A edição anterior do Nuclin Express informou que, também de acordo com o resultado da Pesquisa de Satisfação, 82,9% dos participantes entrevistados aprovam o conteúdo do site do Nucleos na internet – portal que contém todas as informações importantes do Instituto ([www.nucleos.com.br](http://www.nucleos.com.br)). No entanto, este canal é responsável por apenas 2,8% das solicitações de informações e serviços da área de Atendimento. A maior parte das solicitações são feitas por telefone e e-mail, com 57,2% e 23,3%, respectivamente. Os atendimentos presenciais na sede do Nucleos representam 16,7% do total da amostra.

Entre as informações mais solicitadas destacaram-se “Empréstimos”, “Benefícios Nucleos”, “Saldo de Contribuições” e “INSS”. Com os resultados da Pesquisa de Satisfação, o Nucleos tem agora subsídios para aperfeiçoar cada vez mais o atendimento aos seus participantes e assistidos.

**Errata:** no primeiro parágrafo da edição 69 do Nuclin Express, onde se lê “(...) participantes mais jovens (com até 49 anos) e desce para 55,7% (...)”, leia-se (...) participantes mais jovens (**com até 29 anos**) e desce para 55,7% (...).