

2º 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

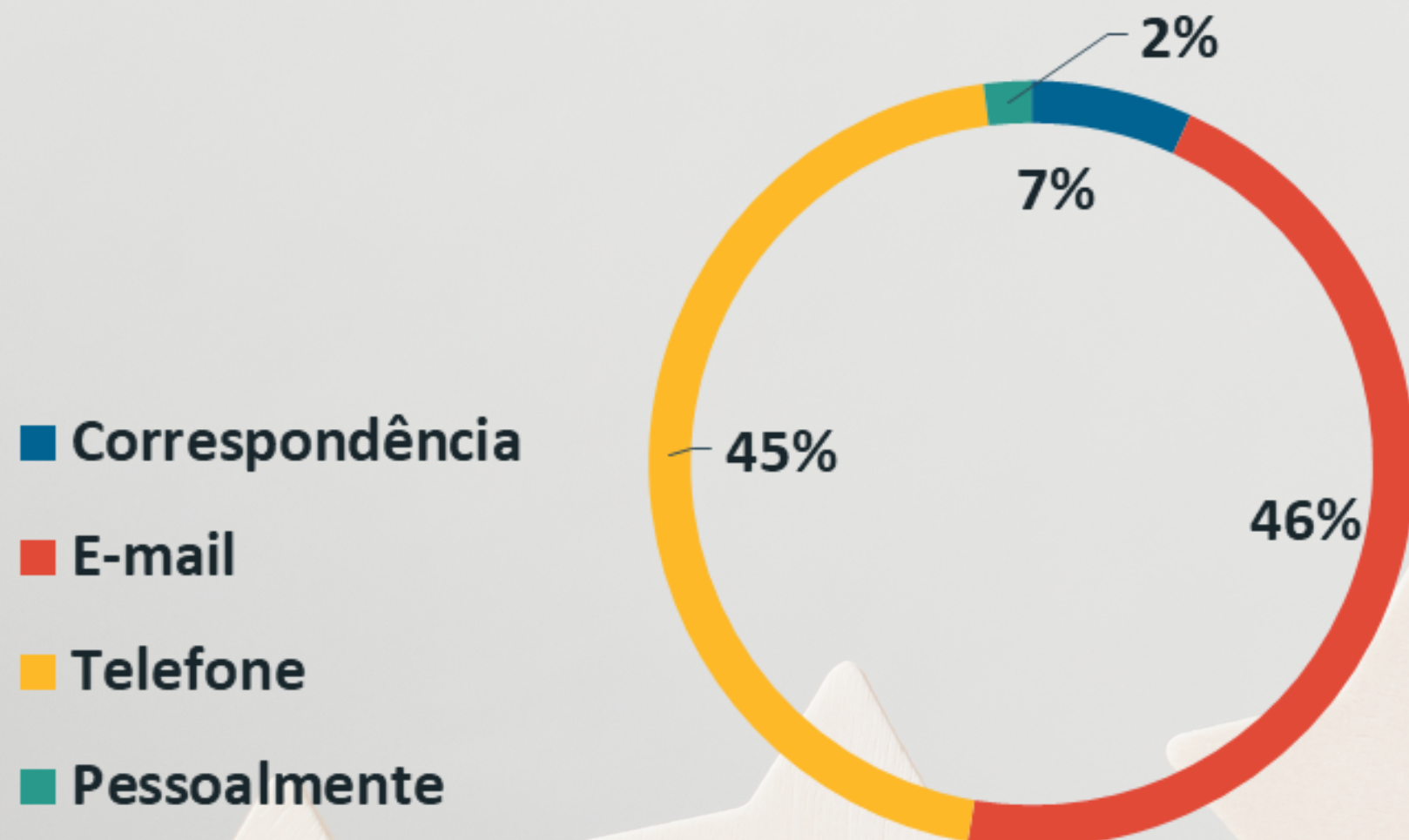


Após o término do atendimento, a ligação é redirecionada para o Sistema Automático de Pesquisa de Satisfação.

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

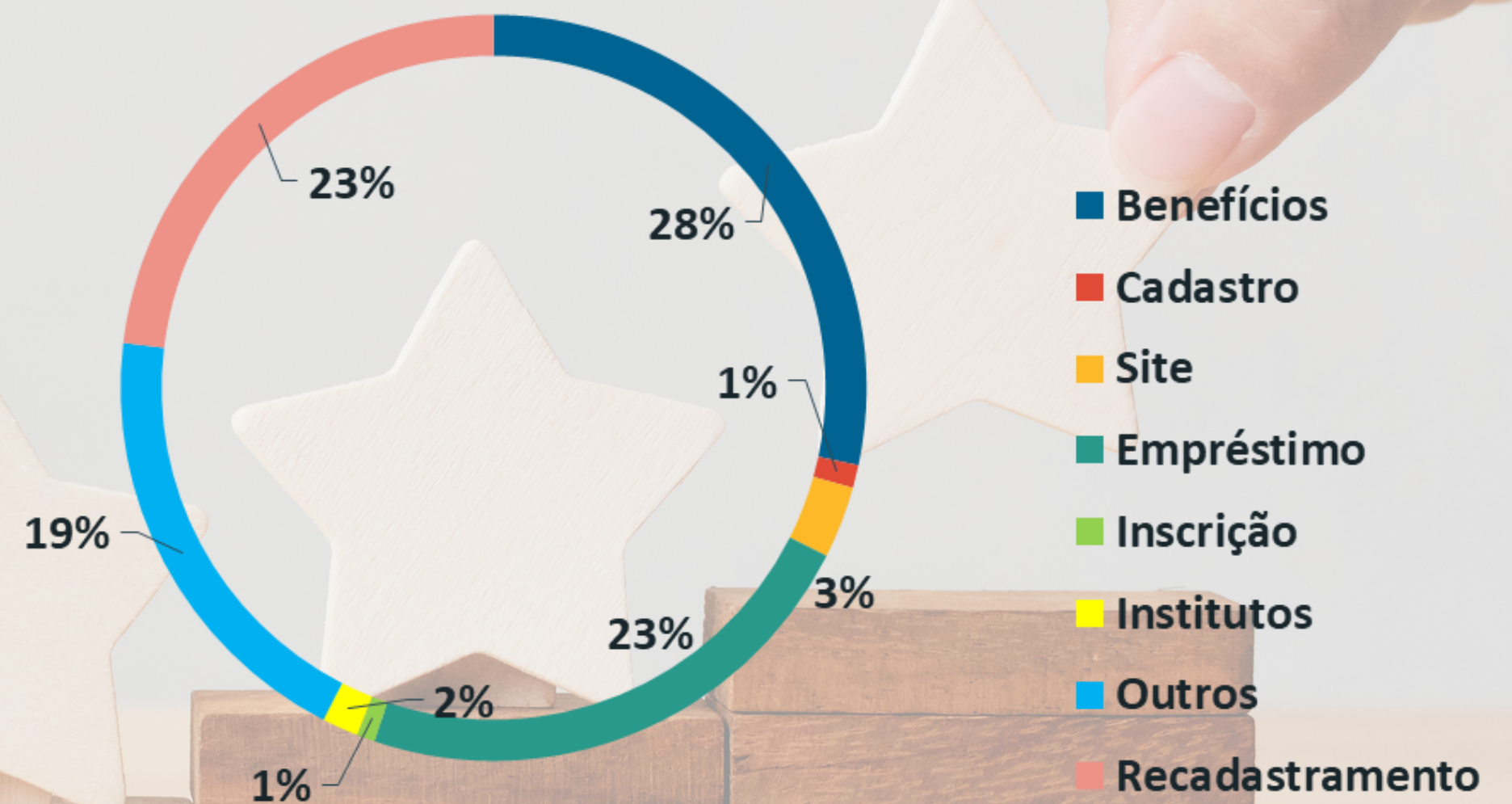
Estatísticas gerais de atendimento no Nucleos

Forma de atendimento



- Correspondência
- E-mail
- Telefone
- Pessoalmente

Assuntos



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



Estatísticas de atendimento por telefone

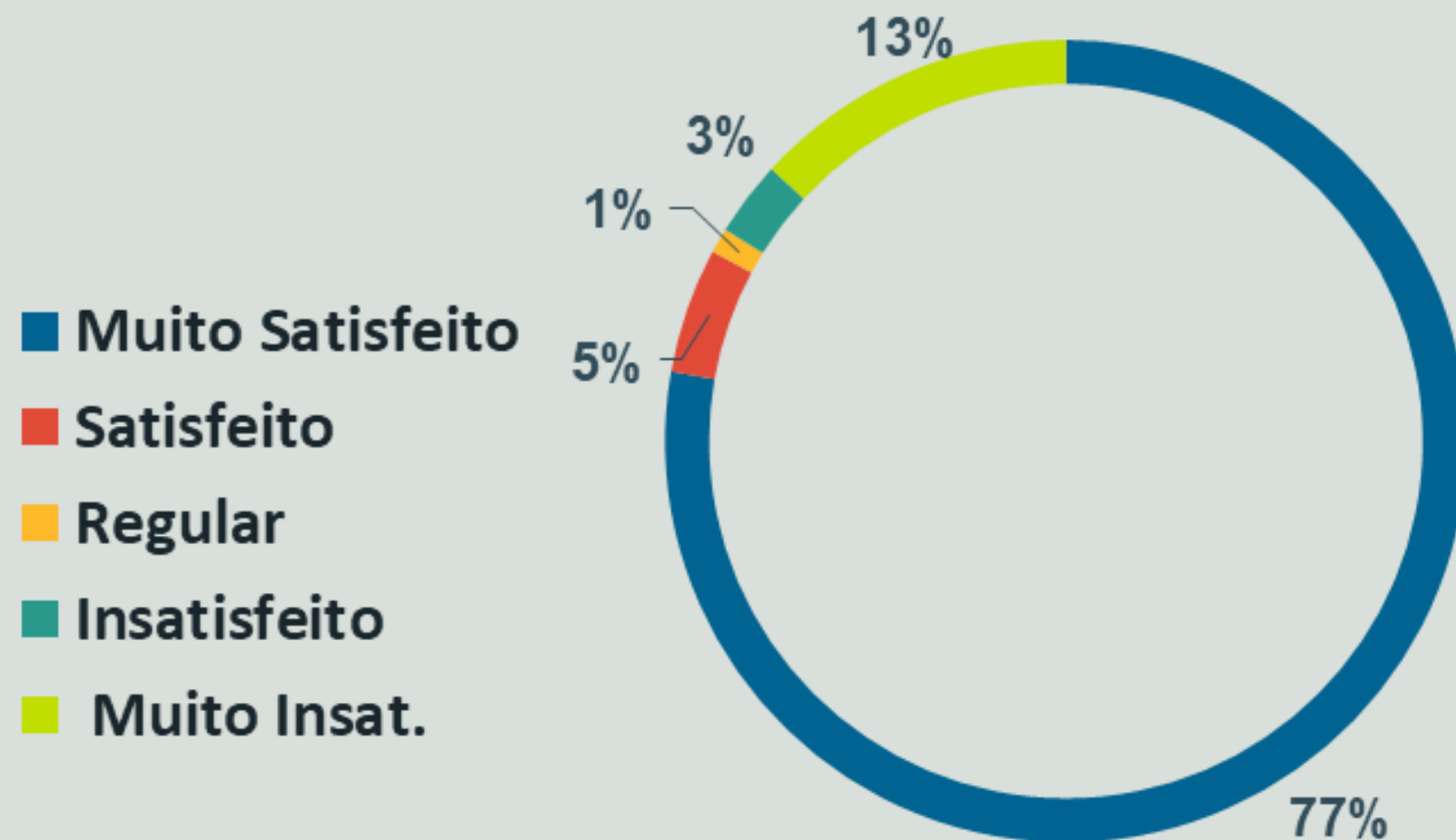
de 01/04/2023
até 30/06/2023

1313 ligações

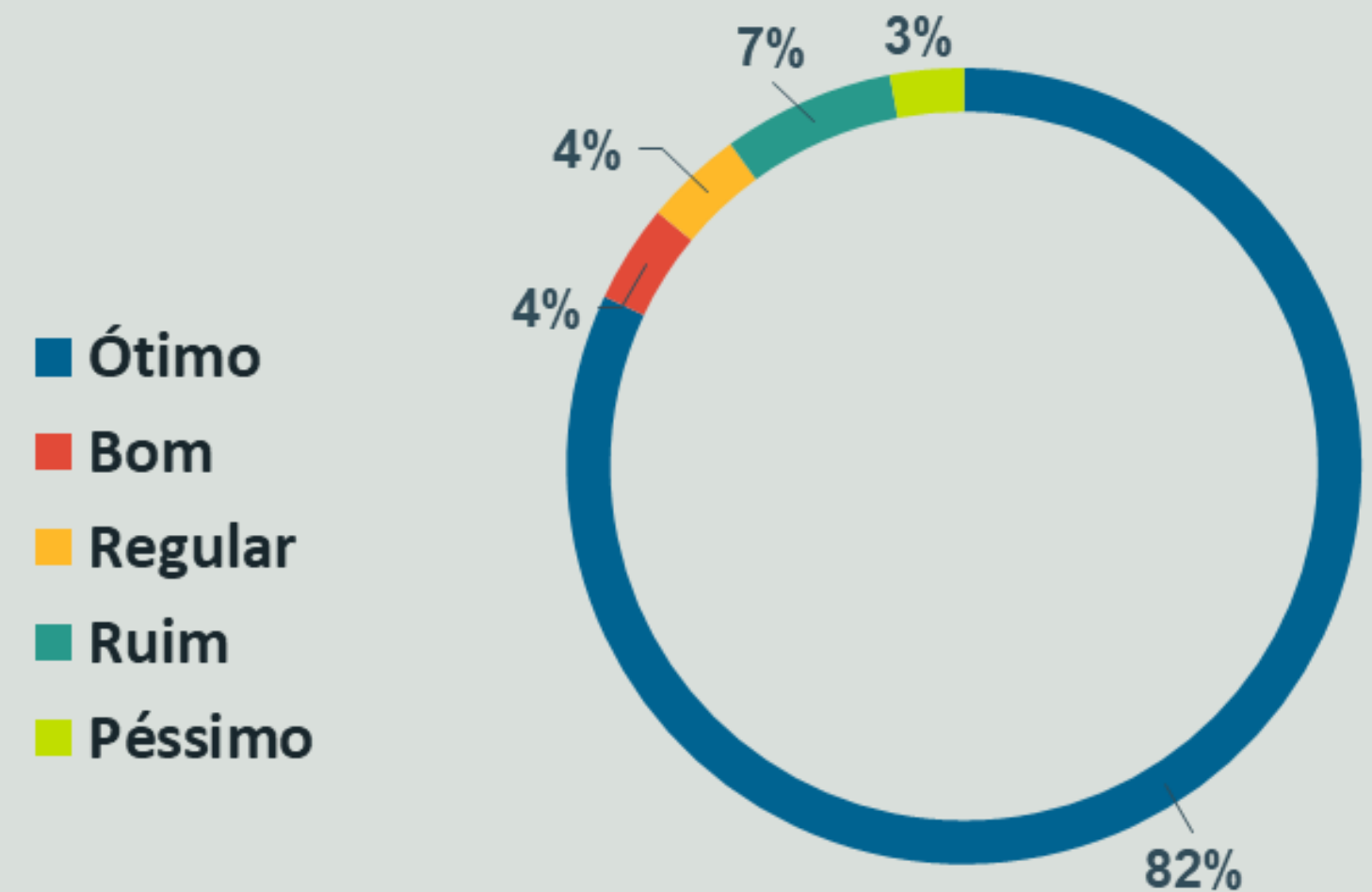


Resultados da pesquisa

Avaliação do atendimento



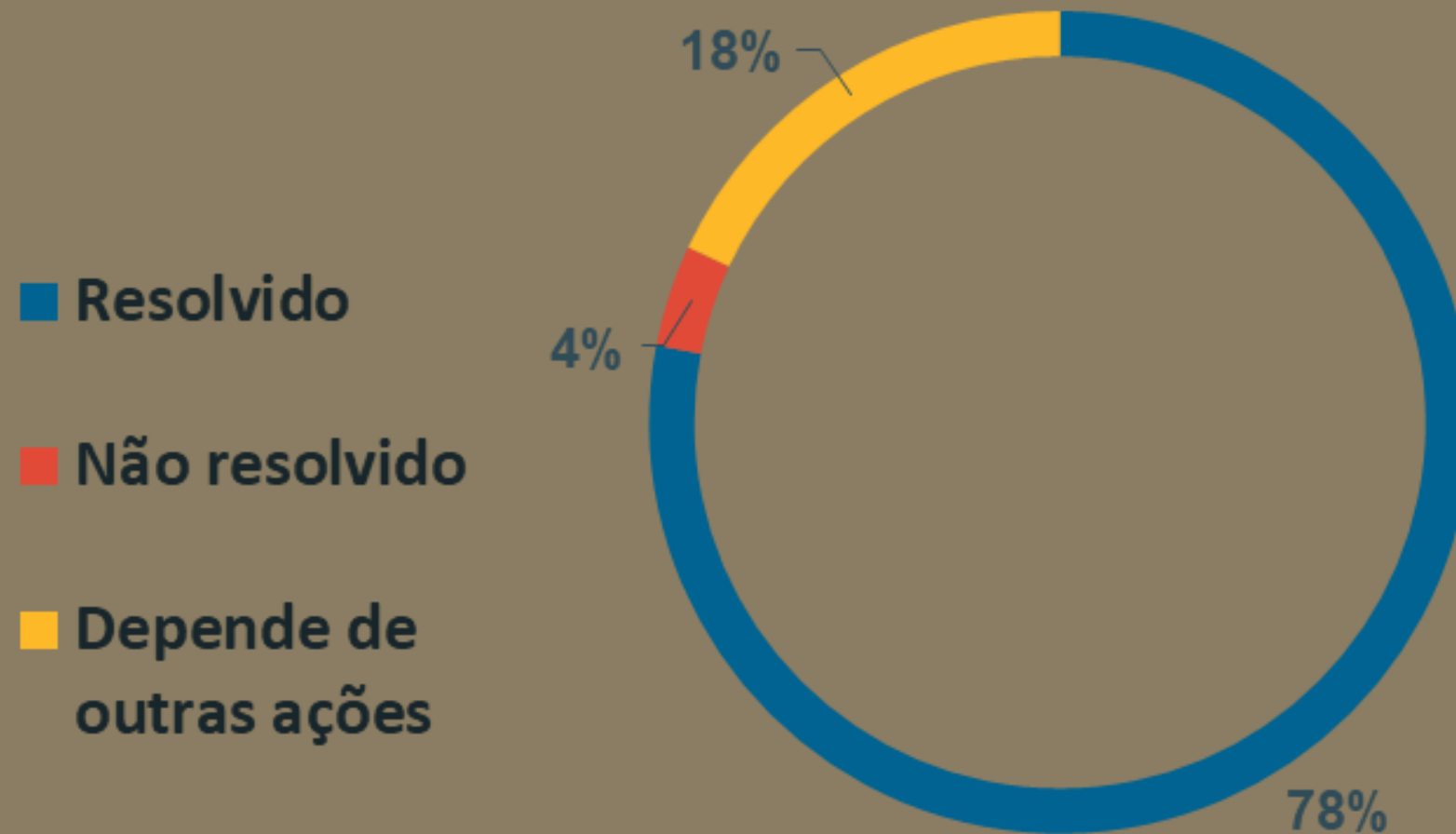
Conhecimento do atendente





Resultados da pesquisa

Resolução do atendimento



Facilidade de uso dos canais do Nucleos

