



# Relatório Mensal da Pesquisa de Satisfação

Nucleos Instituto de Seguridade Social - 1º trimestre de 2026

# Objetivos

- ▶ 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.



# Metodologia

Após o término do atendimento por telefone, a ligação é redirecionada para o Sistema Automático de Pesquisa de Satisfação. Fica a critério do participante responder a pesquisa ou encerrar a ligação.

Na pesquisa presencial, o participante que realiza o atendimento presencialmente no Nucleos pode optar por responder um questionário com as mesmas perguntas existentes no sistema da pesquisa por telefone.

Na pesquisa por e-mail, a equipe de atendimento encaminha o formulário (com as mesmas perguntas) para o participante/assistido após cada atendimento realizado e finalizado por este meio.



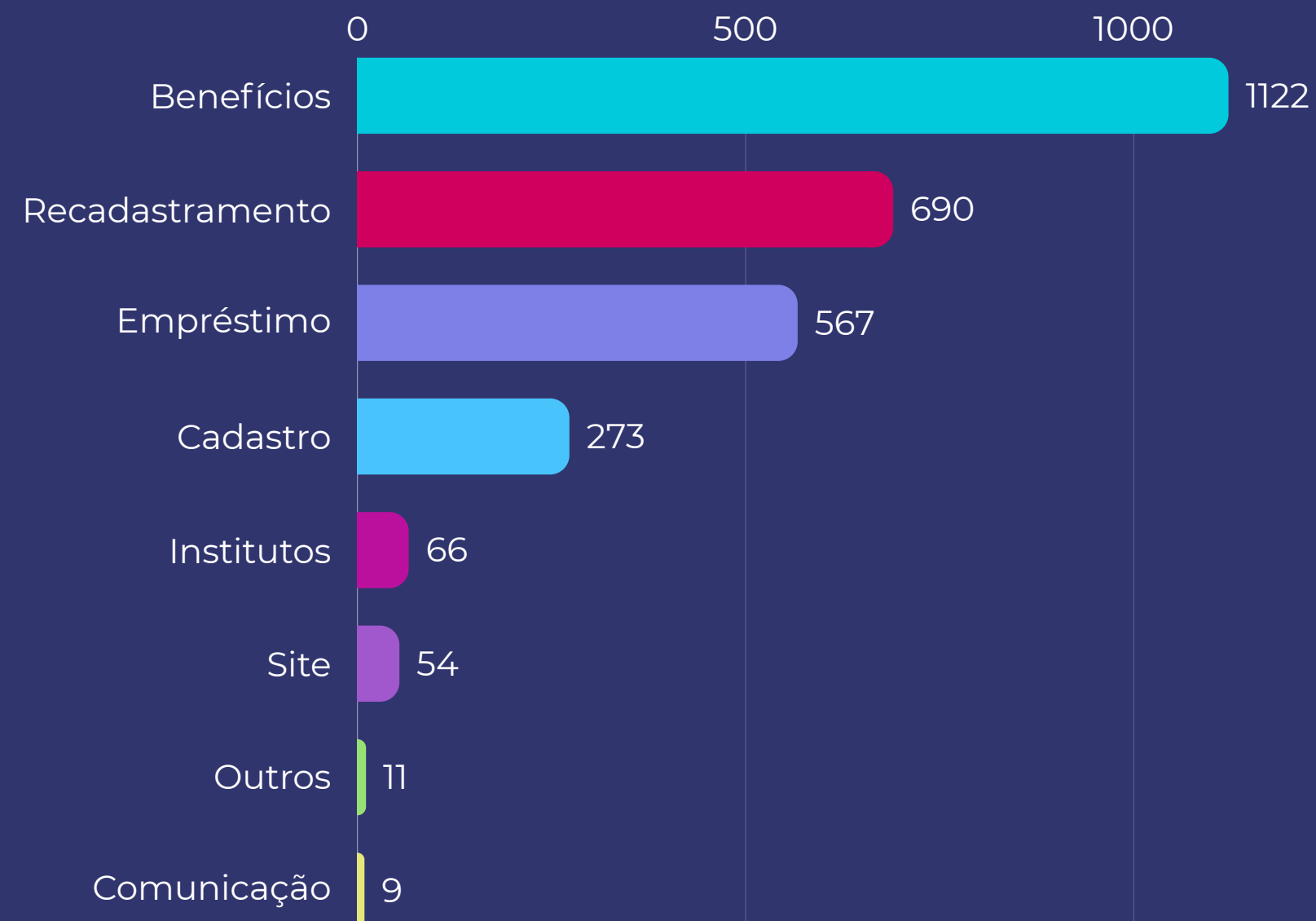


# Estatísticas de atendimento mensais

## Forma de atendimento



## Atendimento por assunto



Total: 2792

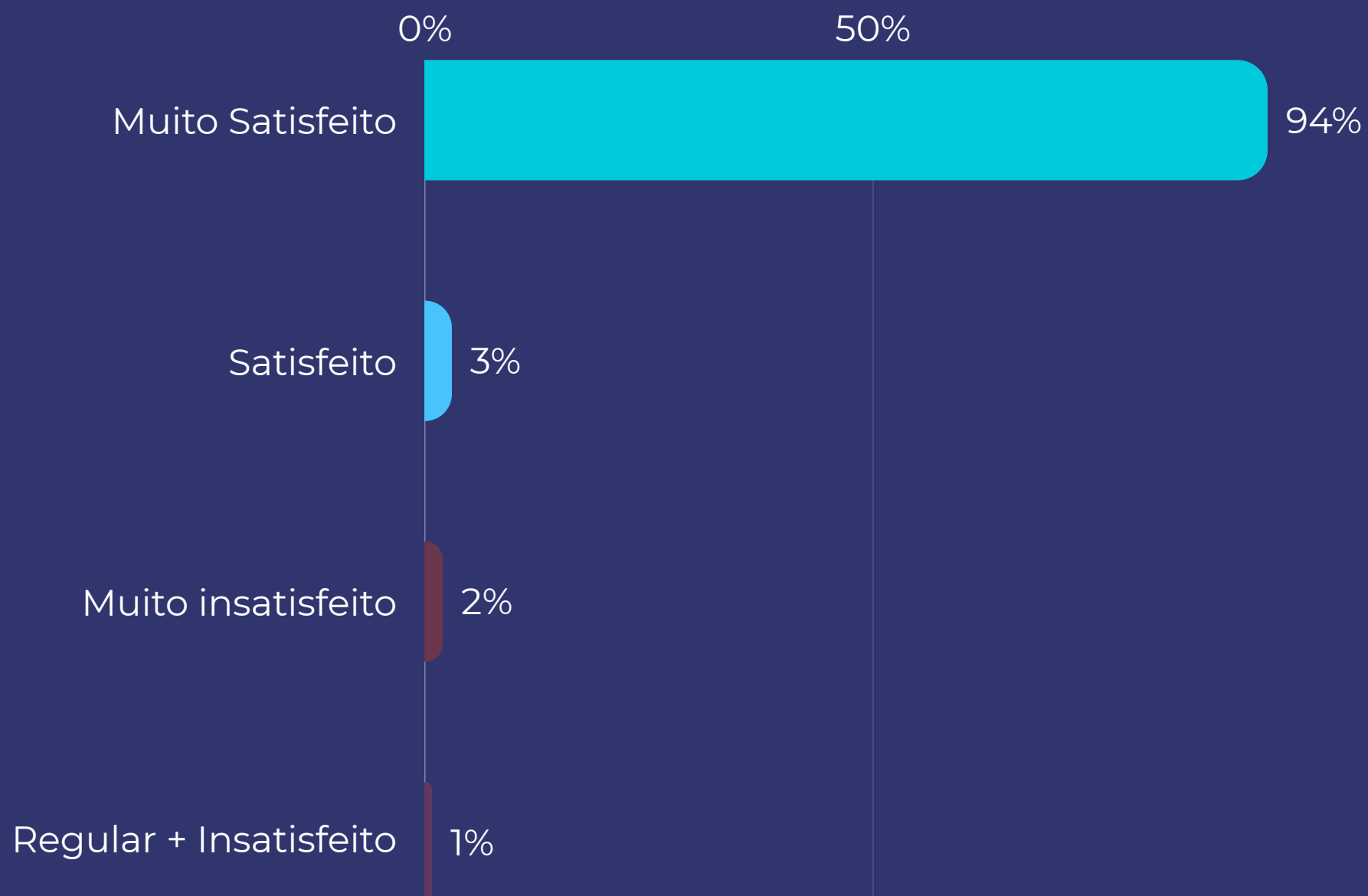
# Estatísticas da pesquisa

**Período de 01/01/2026 até 31/03/2026:**

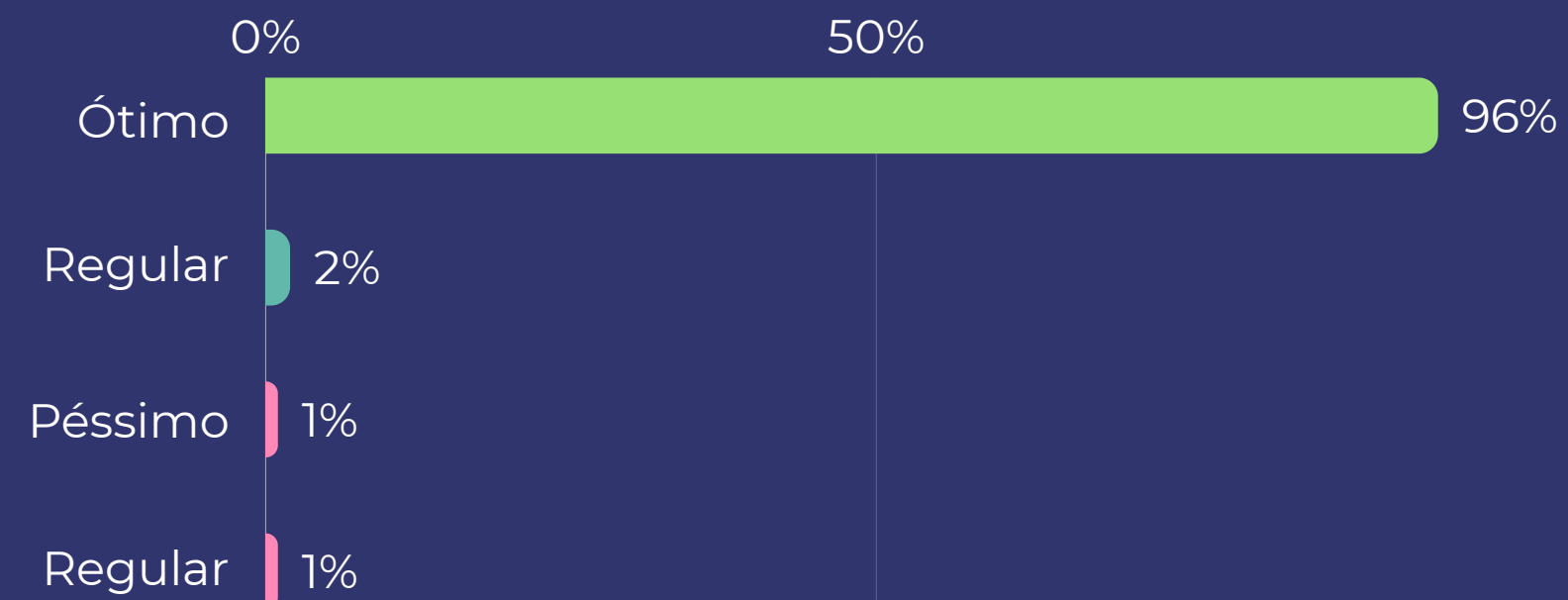
523 respostas à pesquisa de satisfação por telefone  
129 respostas pelo questionário pós atendimento por e-mail  
marketing  
32 respostas à pesquisa de satisfação pelo questionário  
presencial pós-atendimento

# Resultados da pesquisa por telefone

## Avaliação do atendimento

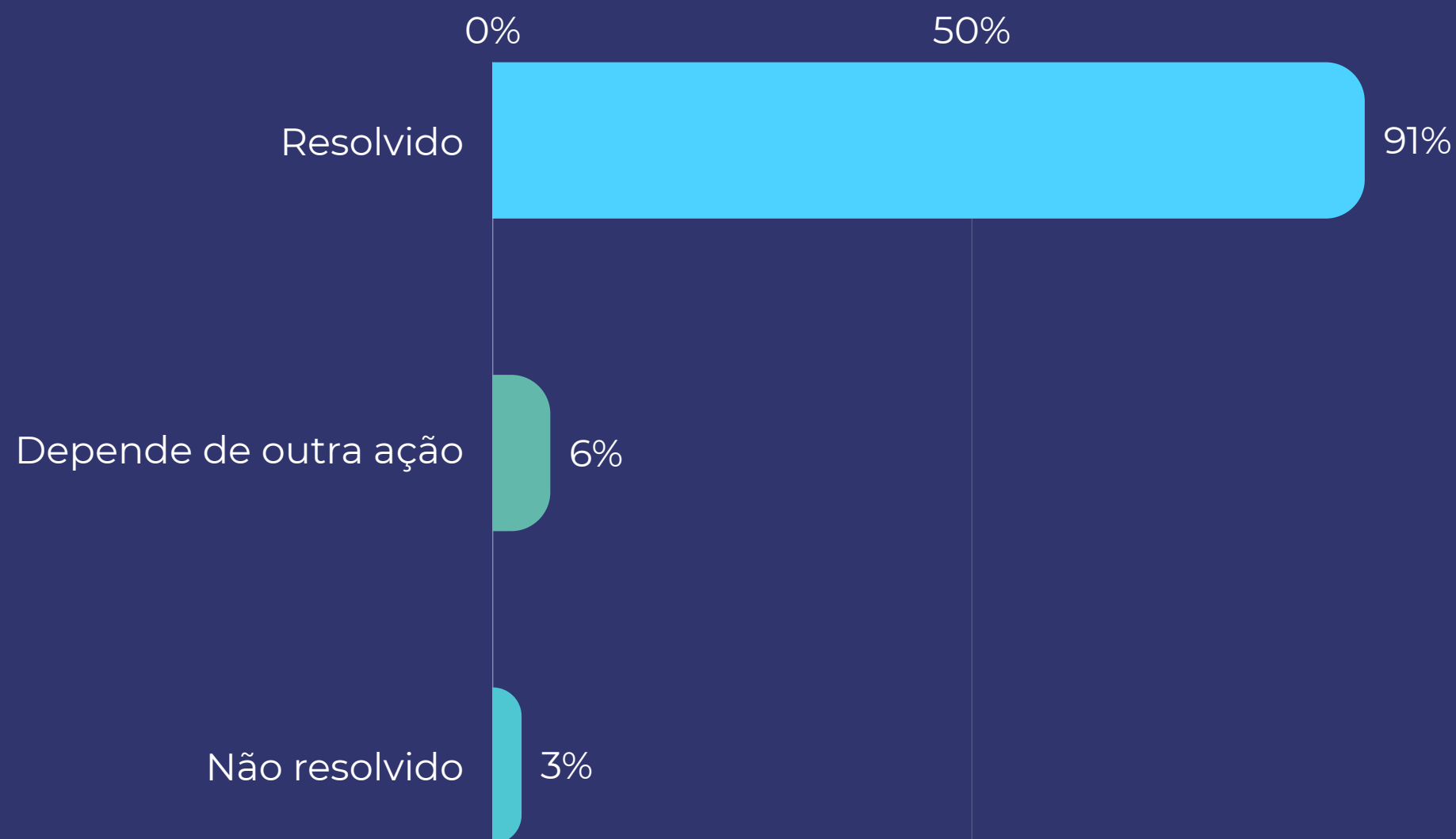


## Conhecimento do atendente

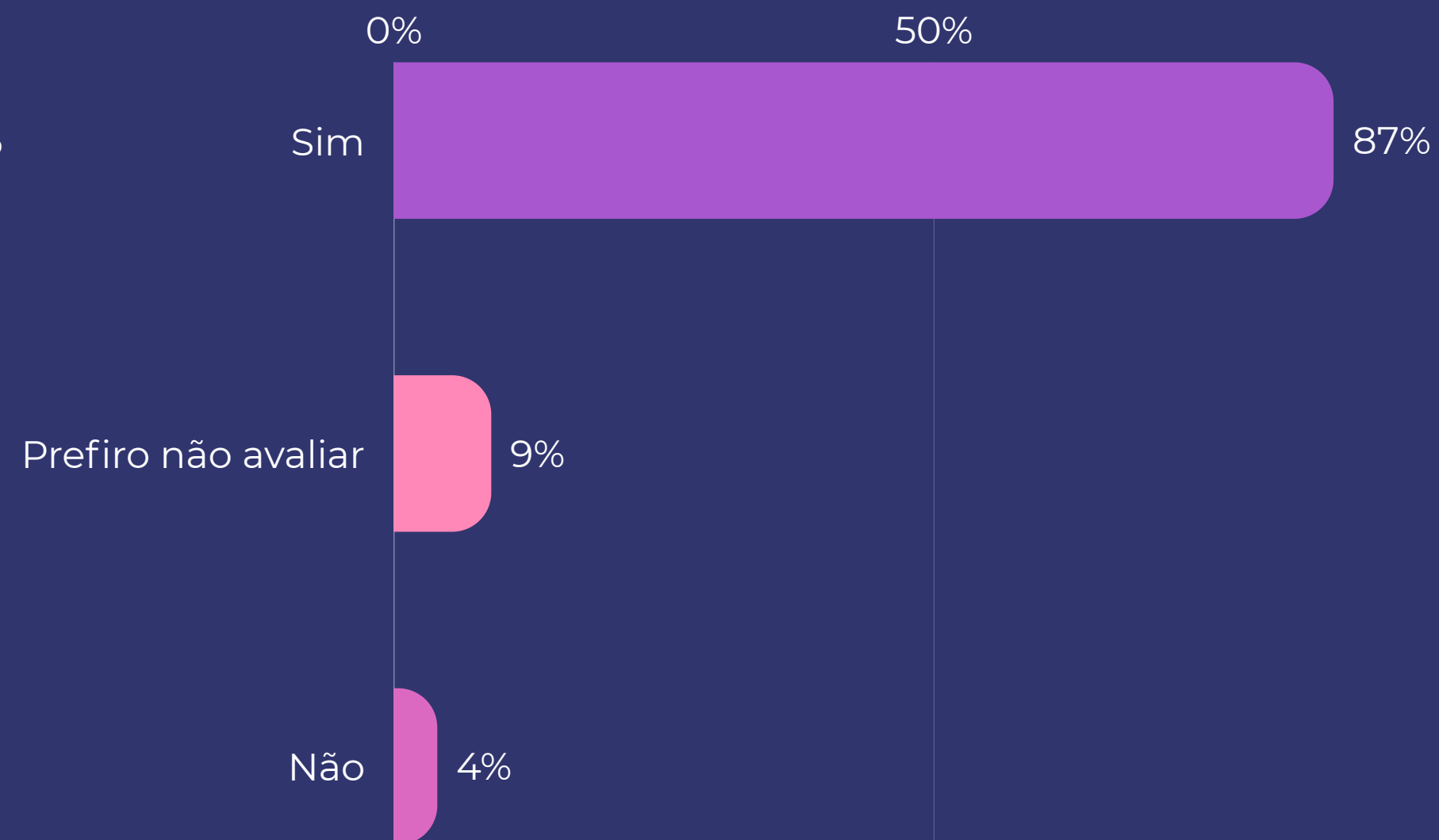


# Resultados da pesquisa por telefone

## Resolução do atendimento

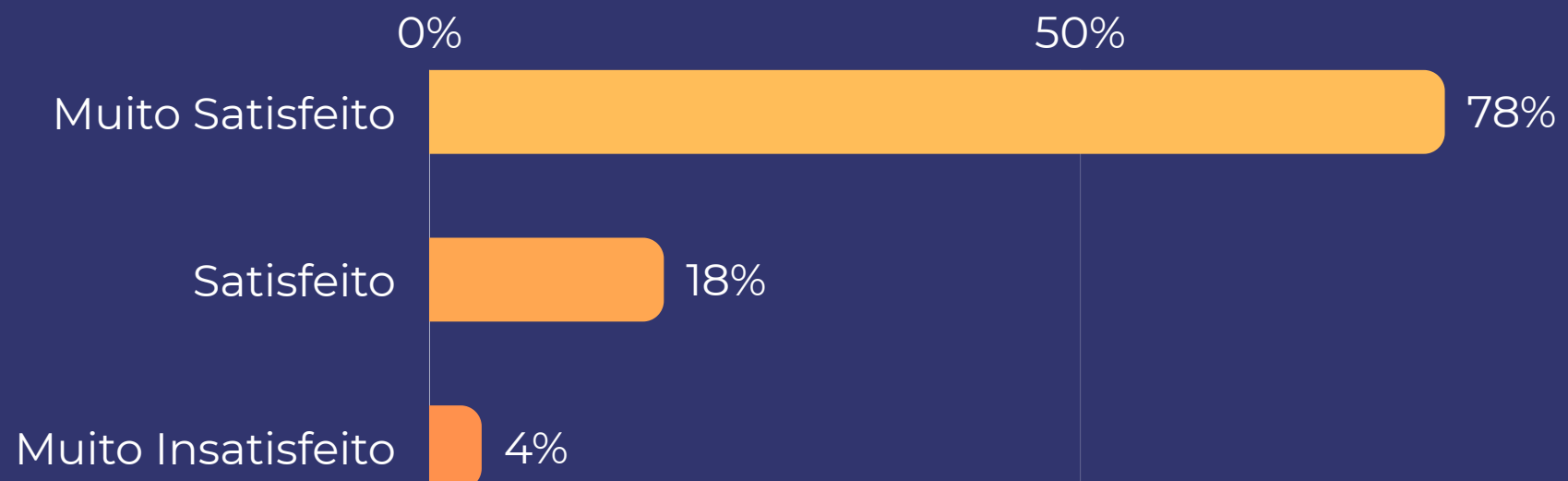


## Facilidade de uso de canais

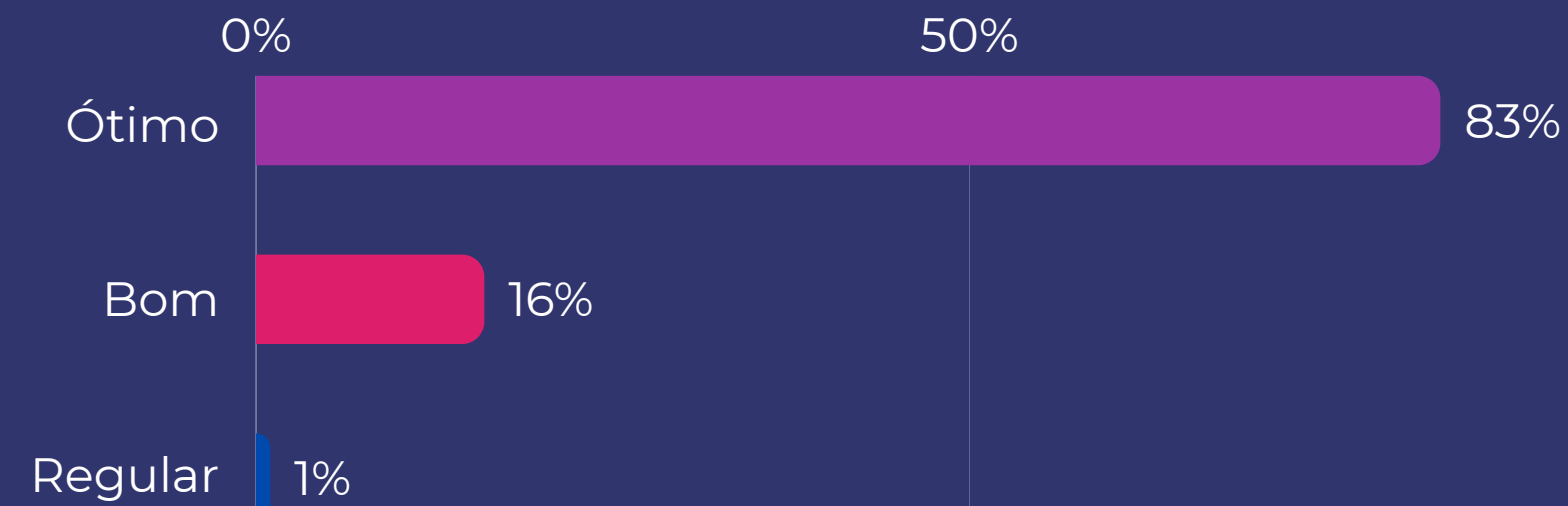


# Resultados da pesquisa por email

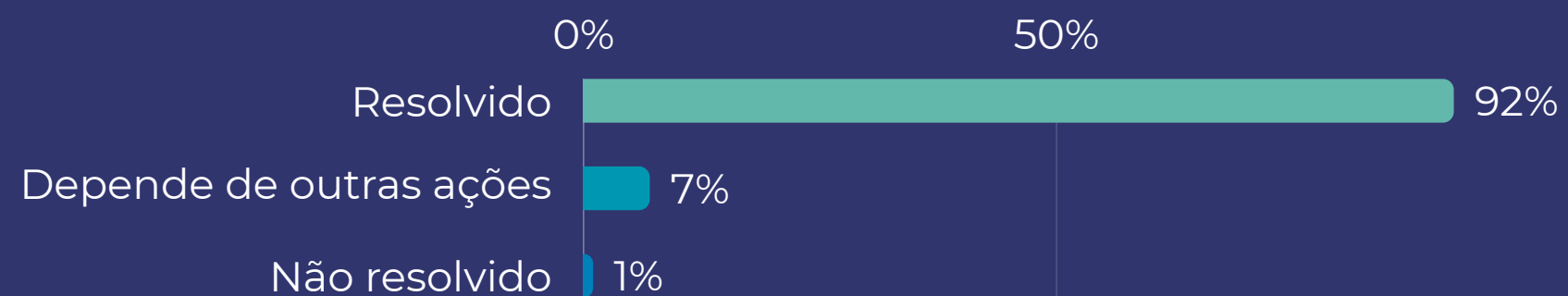
## Avaliação do atendimento



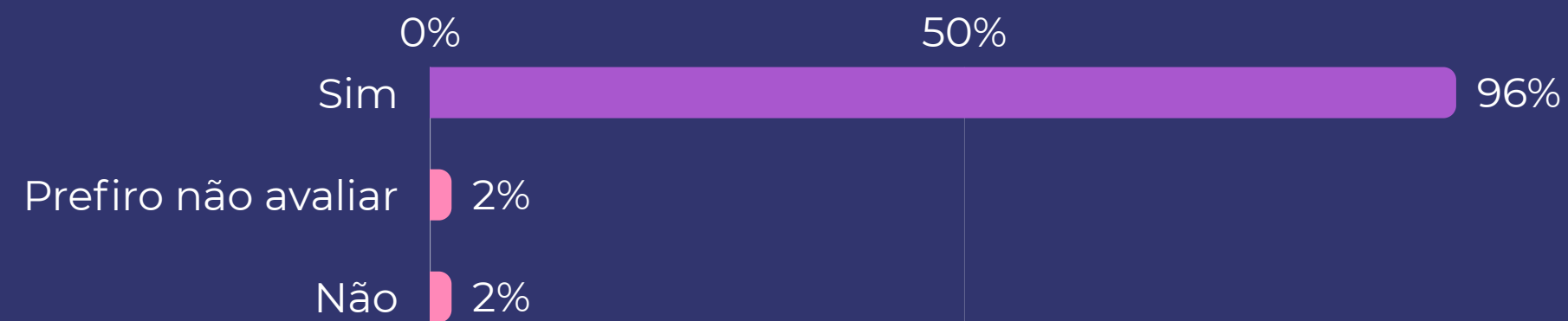
## Conhecimento do atendente



## Resolução do atendimento



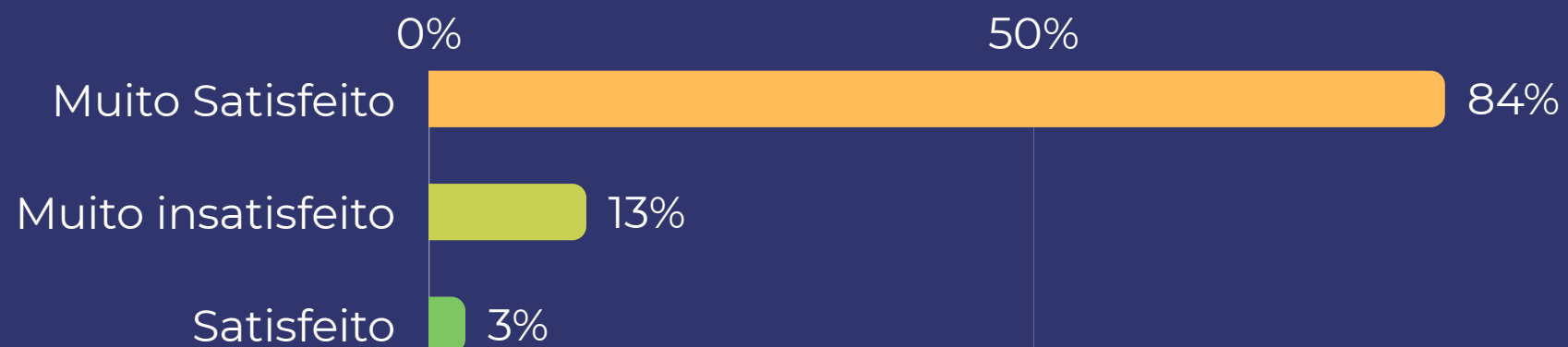
## Facilidade de uso dos canais do Nucleos



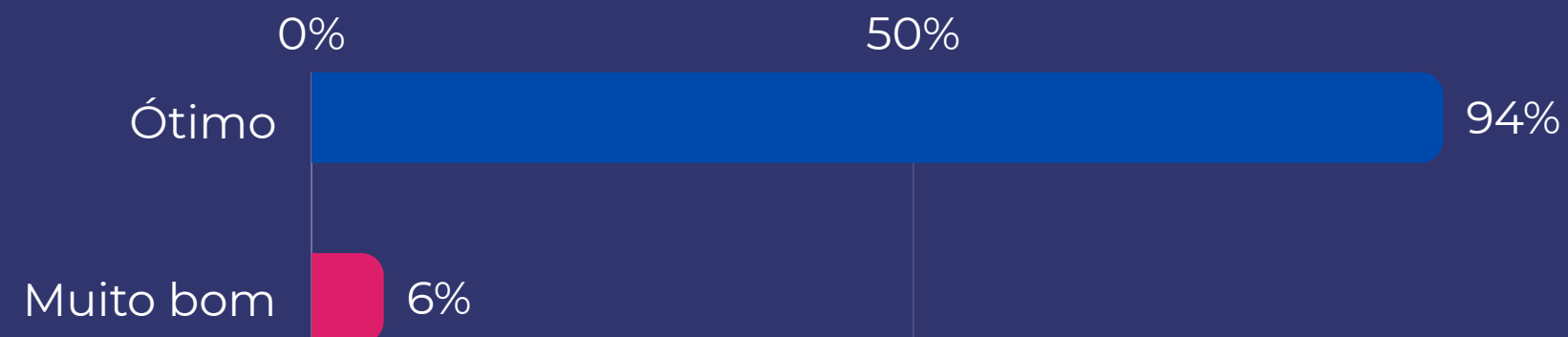


# Resultados da pesquisa presencial

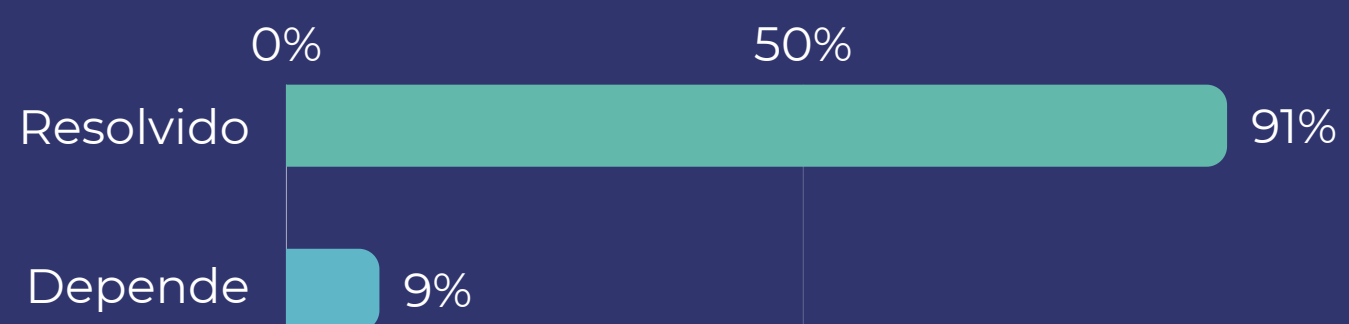
## Avaliação do atendimento



## Conhecimento do atendente



## Resolução do atendimento



## Facilidade de uso dos canais do Nucleos

