2º trimestre de 2025

Relatório Mensal da Pesquisa de Satisfação

nucleos

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 por telefone, a ligação é redirecionada para o Sistema Automático de Pesquisa de Satisfação.

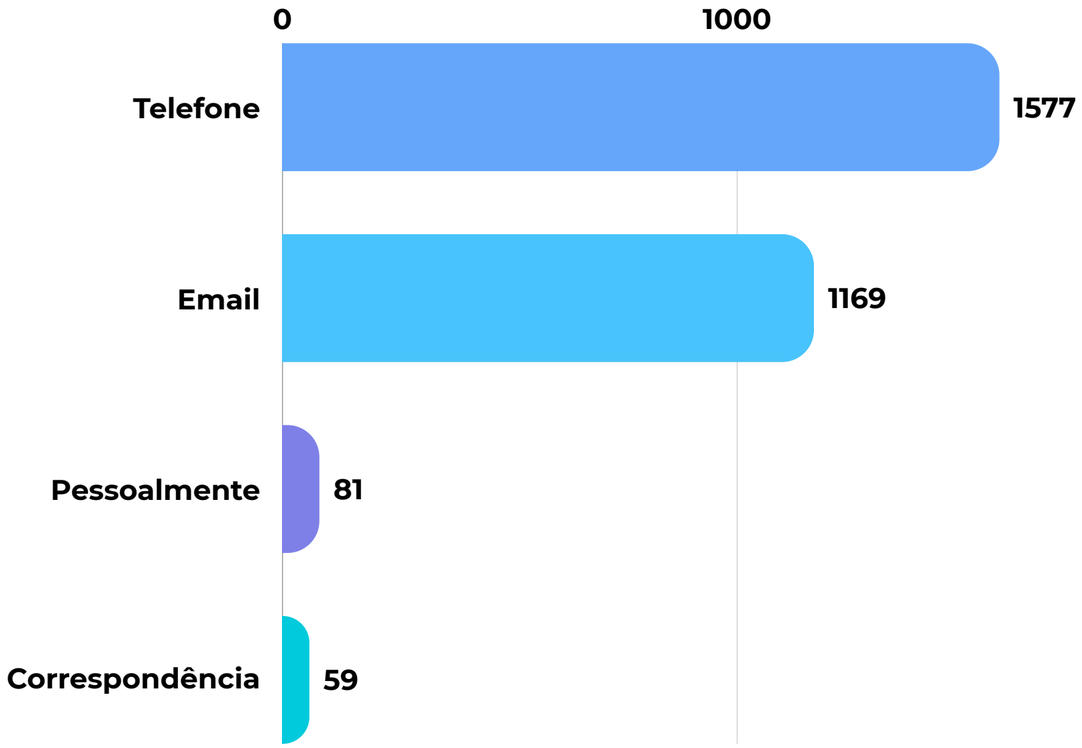
Fica a critério do participante responder a pesquisa ou encerrar a ligação.

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.

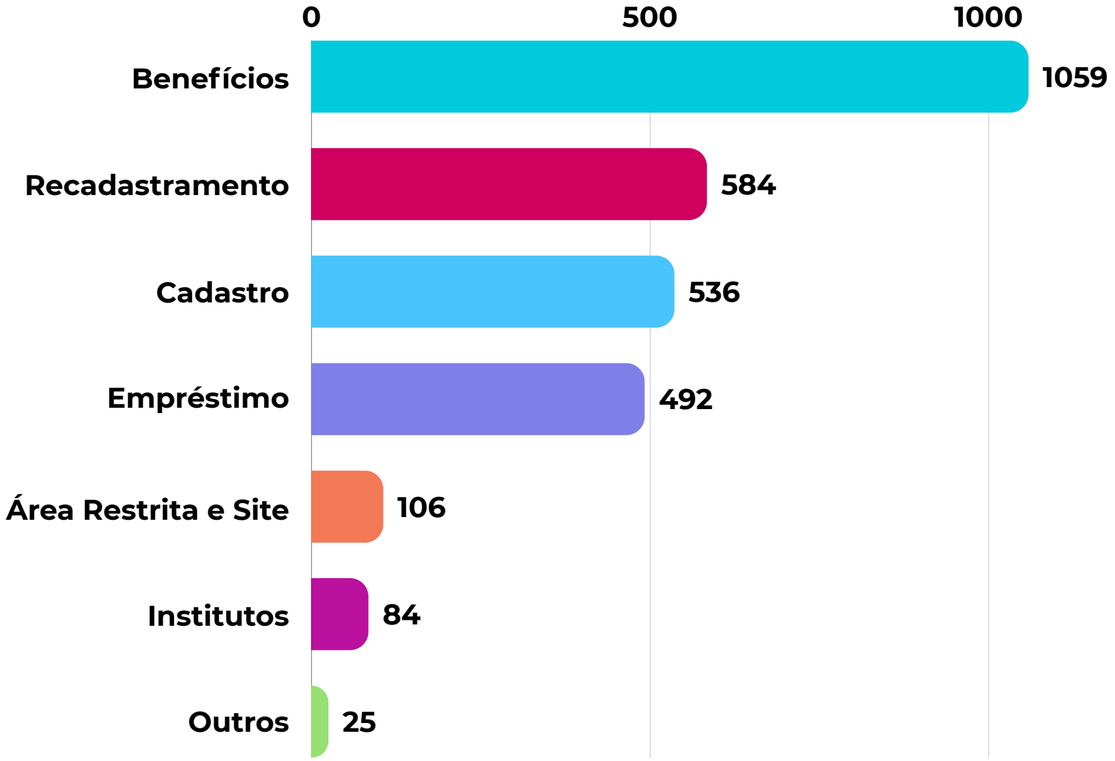
Na pesquisa por e-mail, a equipe de atendimento encaminha o formulário - com as mesmas perguntas - para o participante/assistido após cada atendimento realizado e finalizado por este meio.

Estatísticas de atendimento

Forma de atendimento



Atendimento por assunto



Total: 2886 atendimentos

Estatísticas da pesquisa

Período de 01/04/2025 até 30/06/2025:

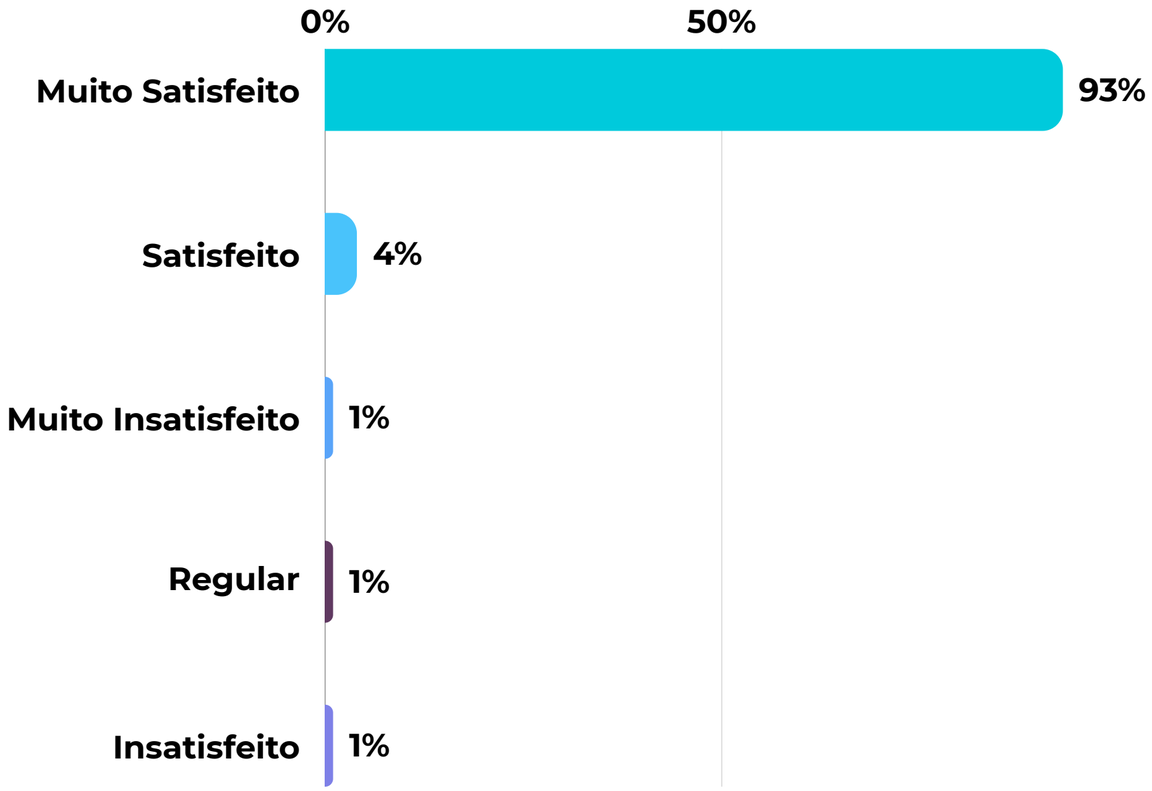
658 respostas à pesquisa de satisfação por telefone

43 respostas à pesquisa de satisfação pelo questionário presencial pós-atendimento

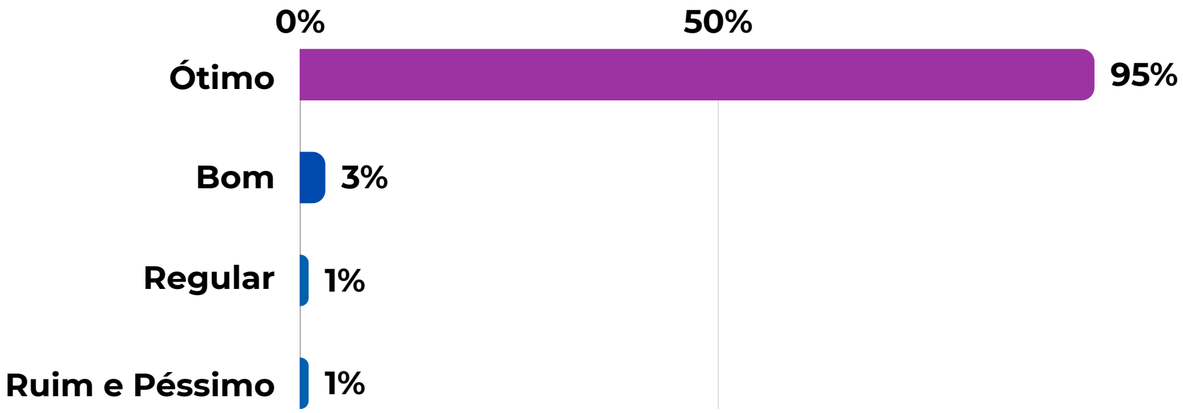
171 respostas pelo questionário pós atendimento por e-mail marketing

Resultados da pesquisa por telefone

Avaliação do atendimento

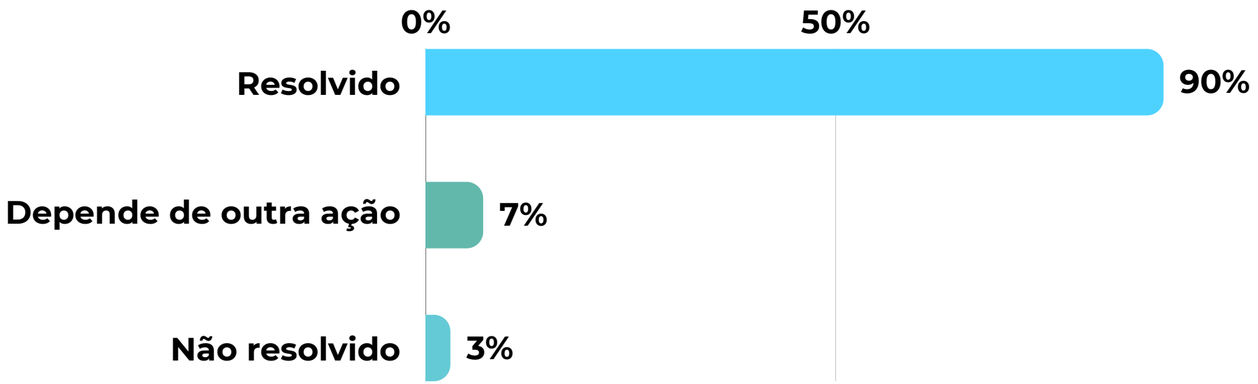


Conhecimento do atendente

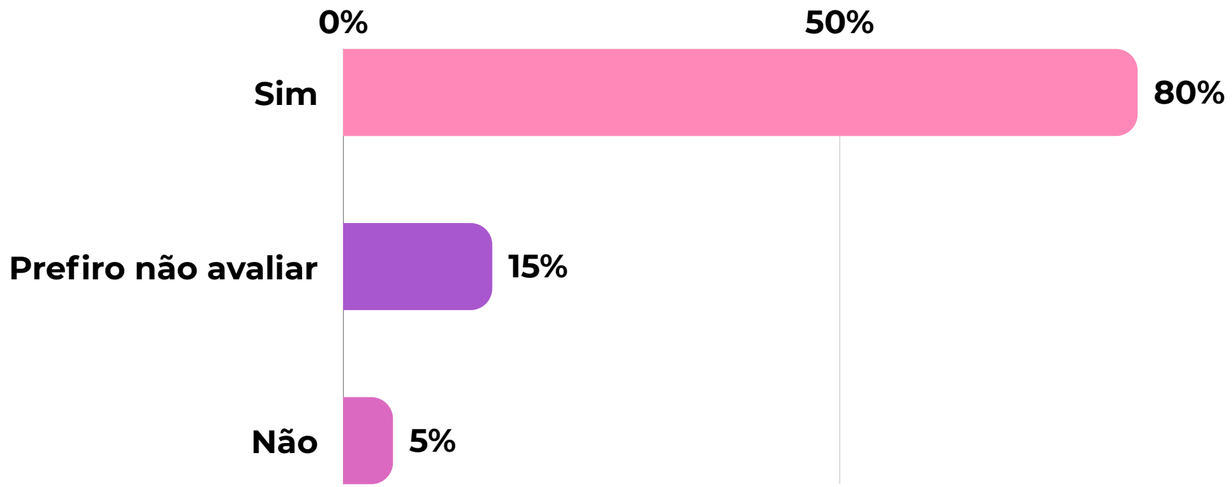


Resultados da pesquisa por telefone

Resolução do atendimento

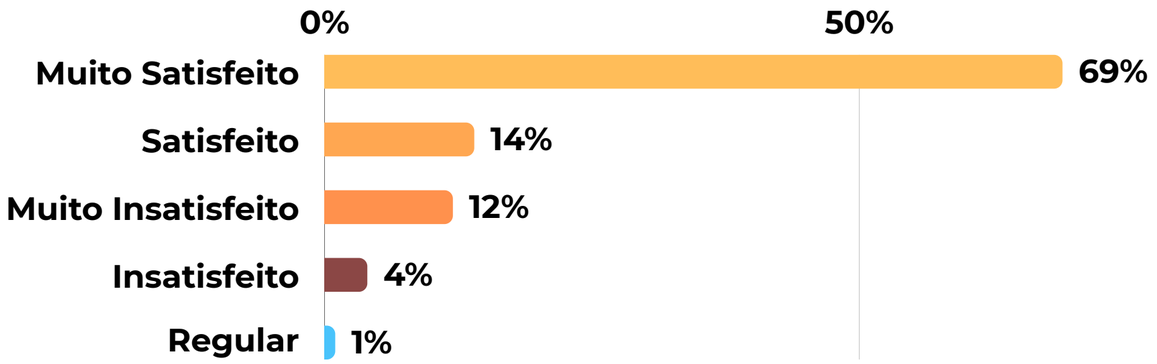


Facilidade de uso dos canais do Nucleos

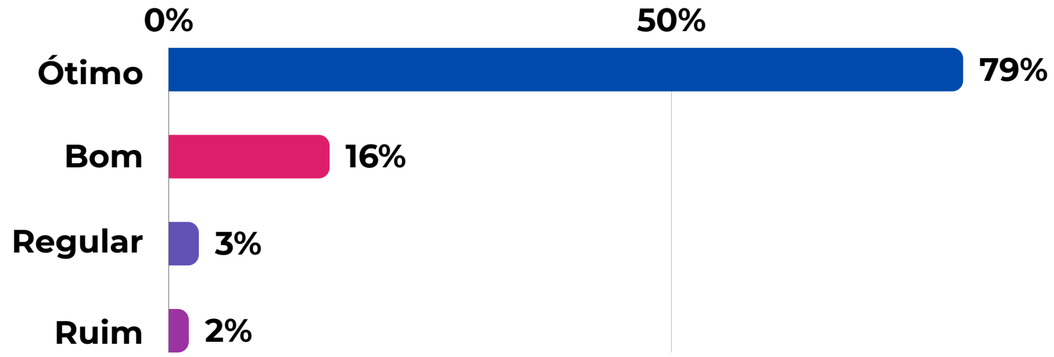


Resultados da pesquisa por e-mail

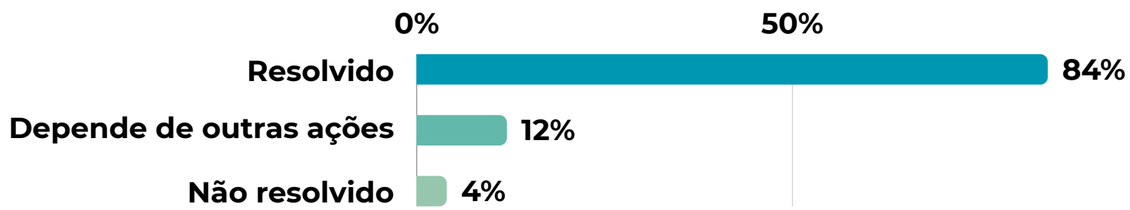
Avaliação do atendimento



Conhecimento do atendente



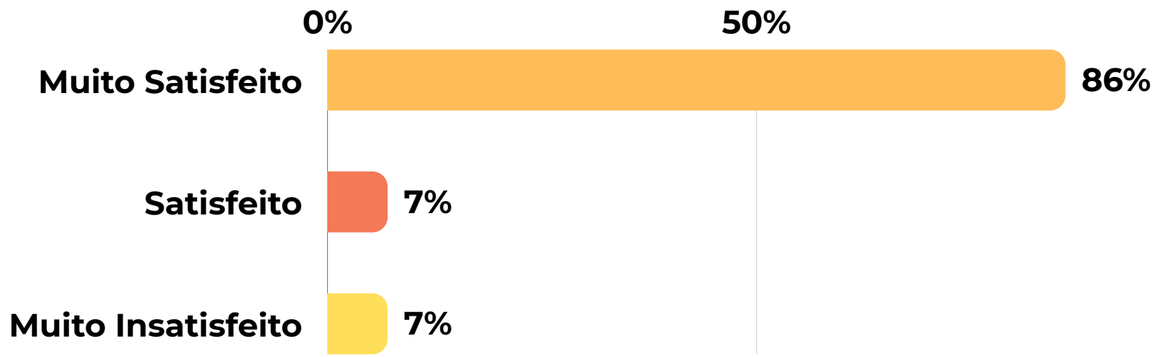
Resolução do atendimento



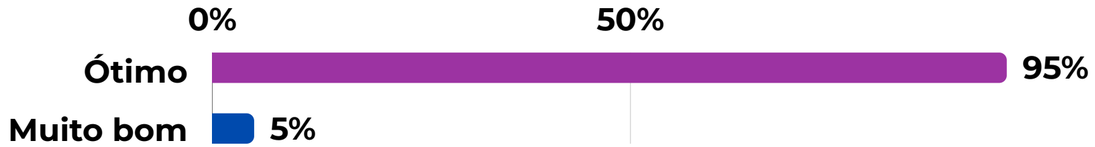
Facilidade de uso dos canais do Nucleos

Resultados da pesquisa presencial

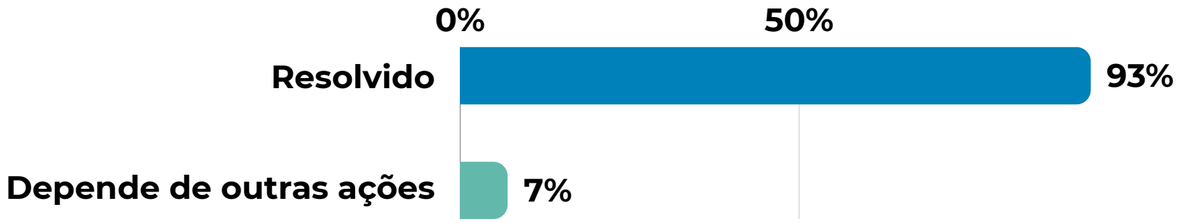
Avaliação do atendimento



Conhecimento do atendente



Resolução do atendimento



Facilidade de uso dos canais do Nucleos