



Relatório Mensal da Pesquisa de Satisfação

Nucleos Instituto de Seguridade Social - 4º trimestre 2025

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.





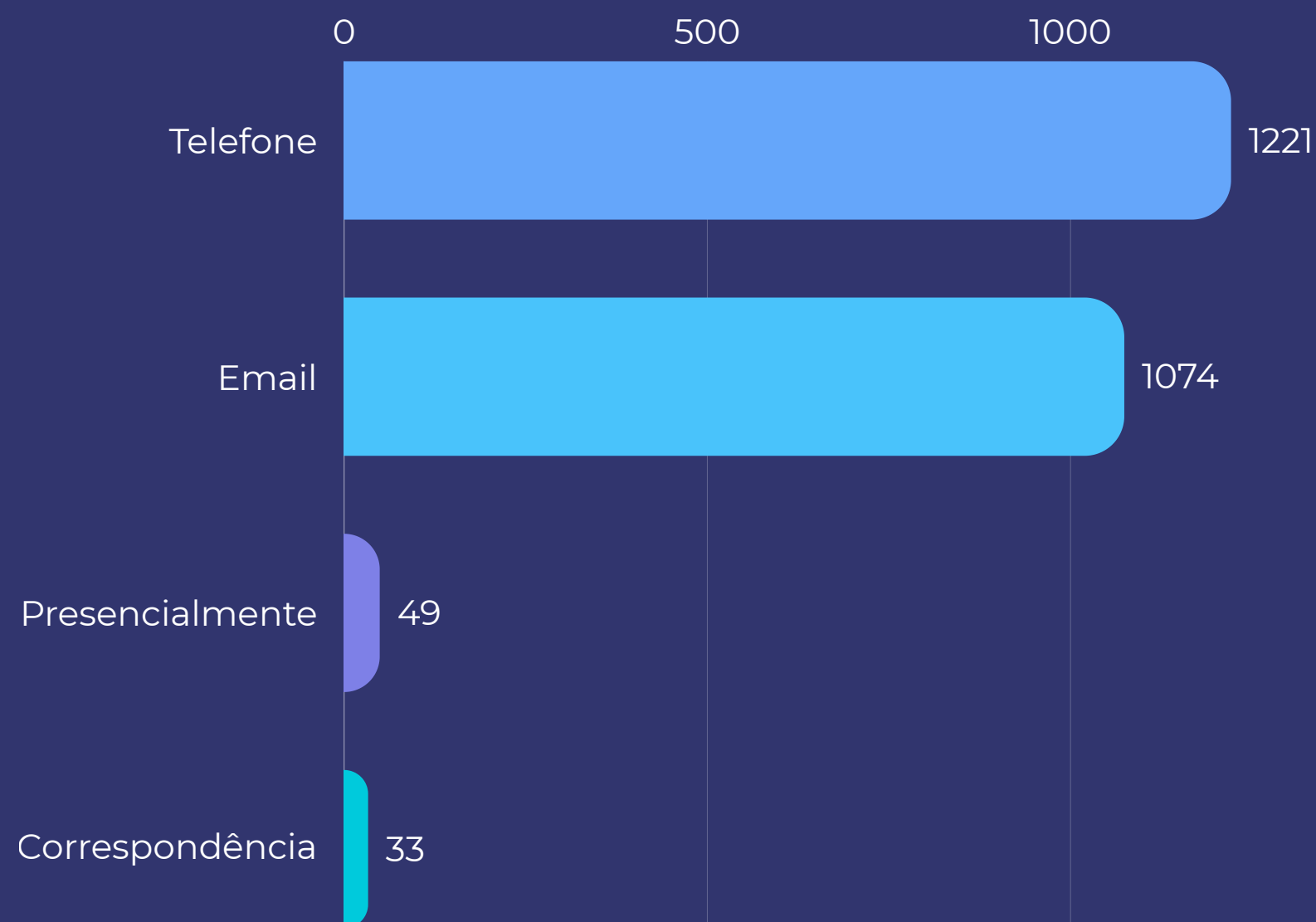
Estatísticas da pesquisa

Período de 01/10/2025 até 31/12/2025:

387 respostas à pesquisa de satisfação por telefone
150 respostas pelo questionário pós atendimento por e-mail
marketing
19 respostas à pesquisa de satisfação pelo questionário
presencial pós-atendimento

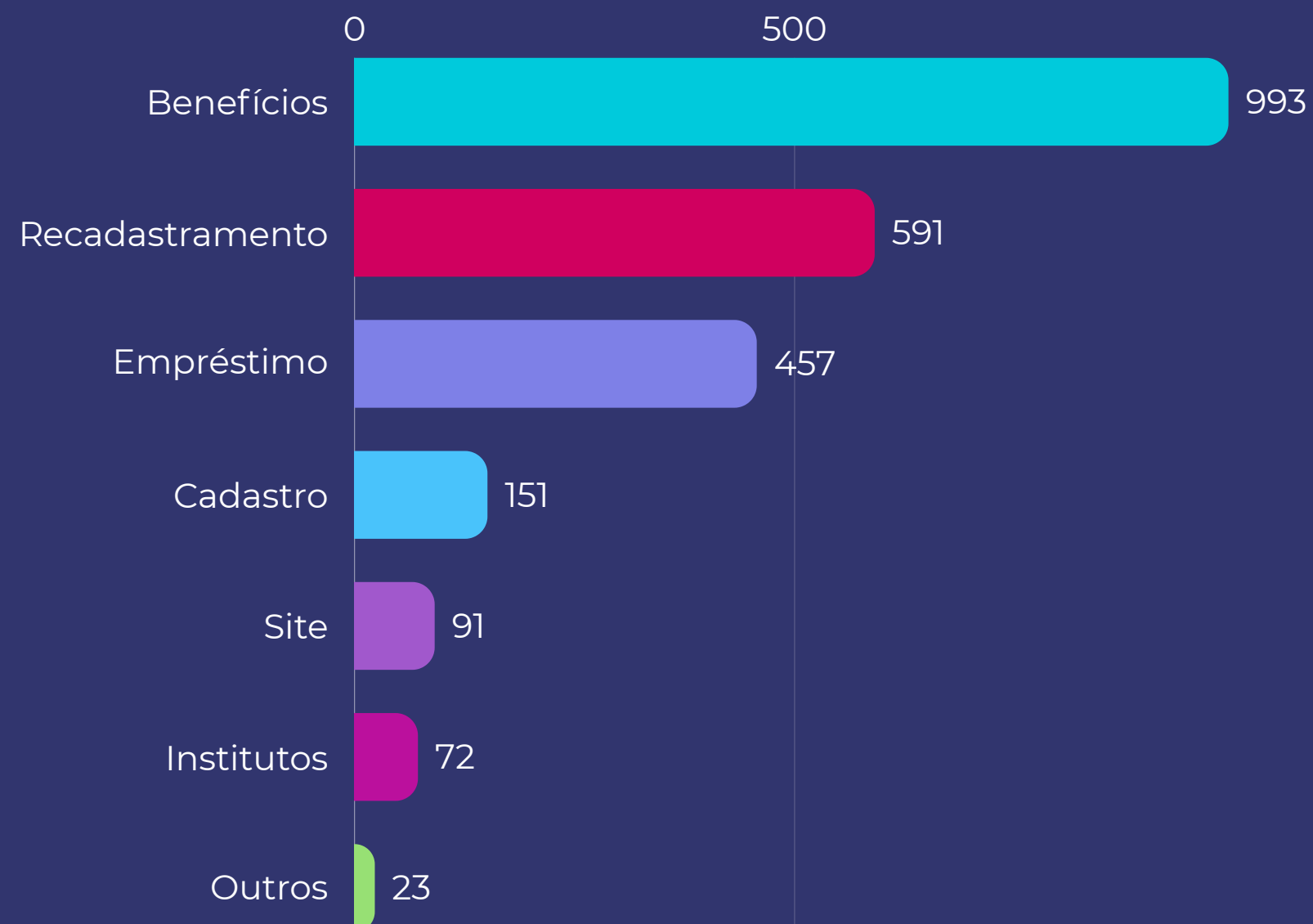
Estatísticas de atendimento mensais

Forma de atendimento



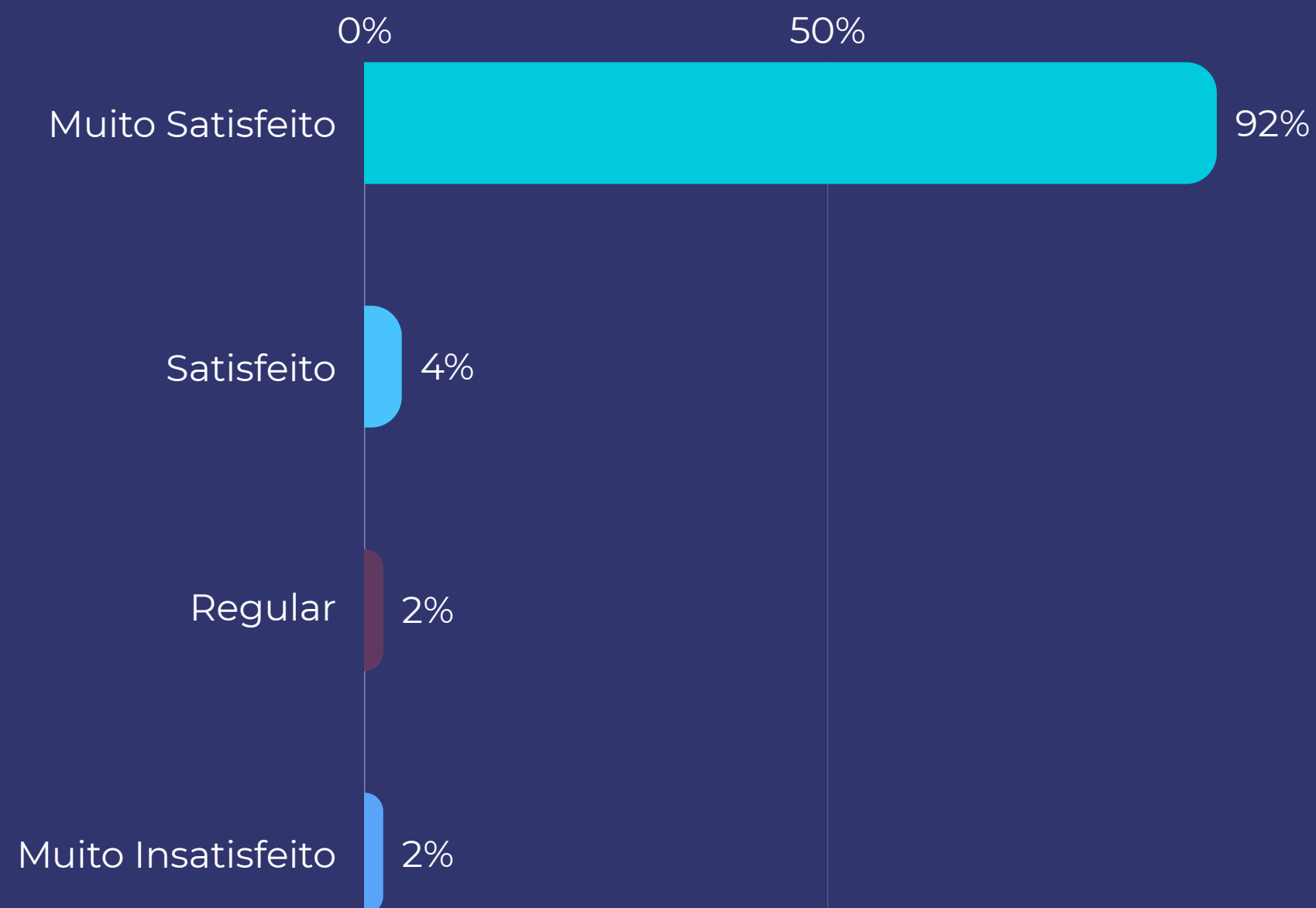
Total: 2377

Atendimento por assunto

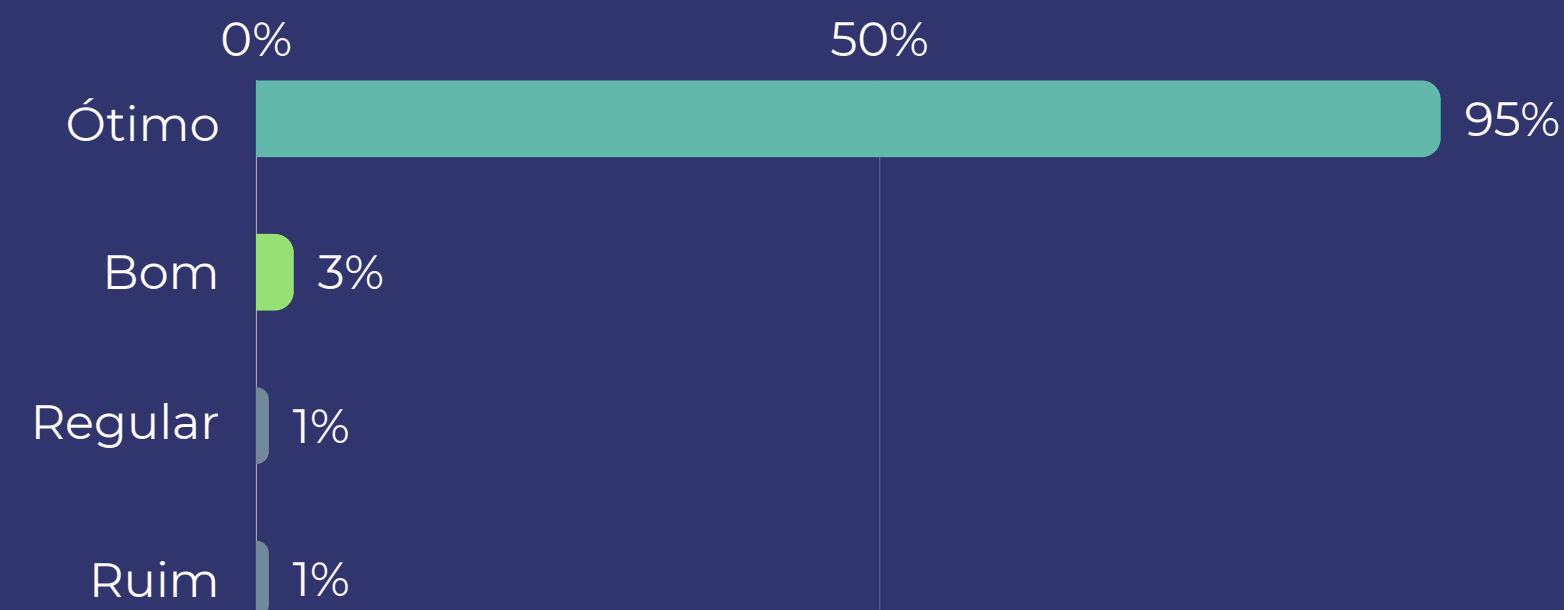


Resultados da pesquisa por telefone

Avaliação do atendimento

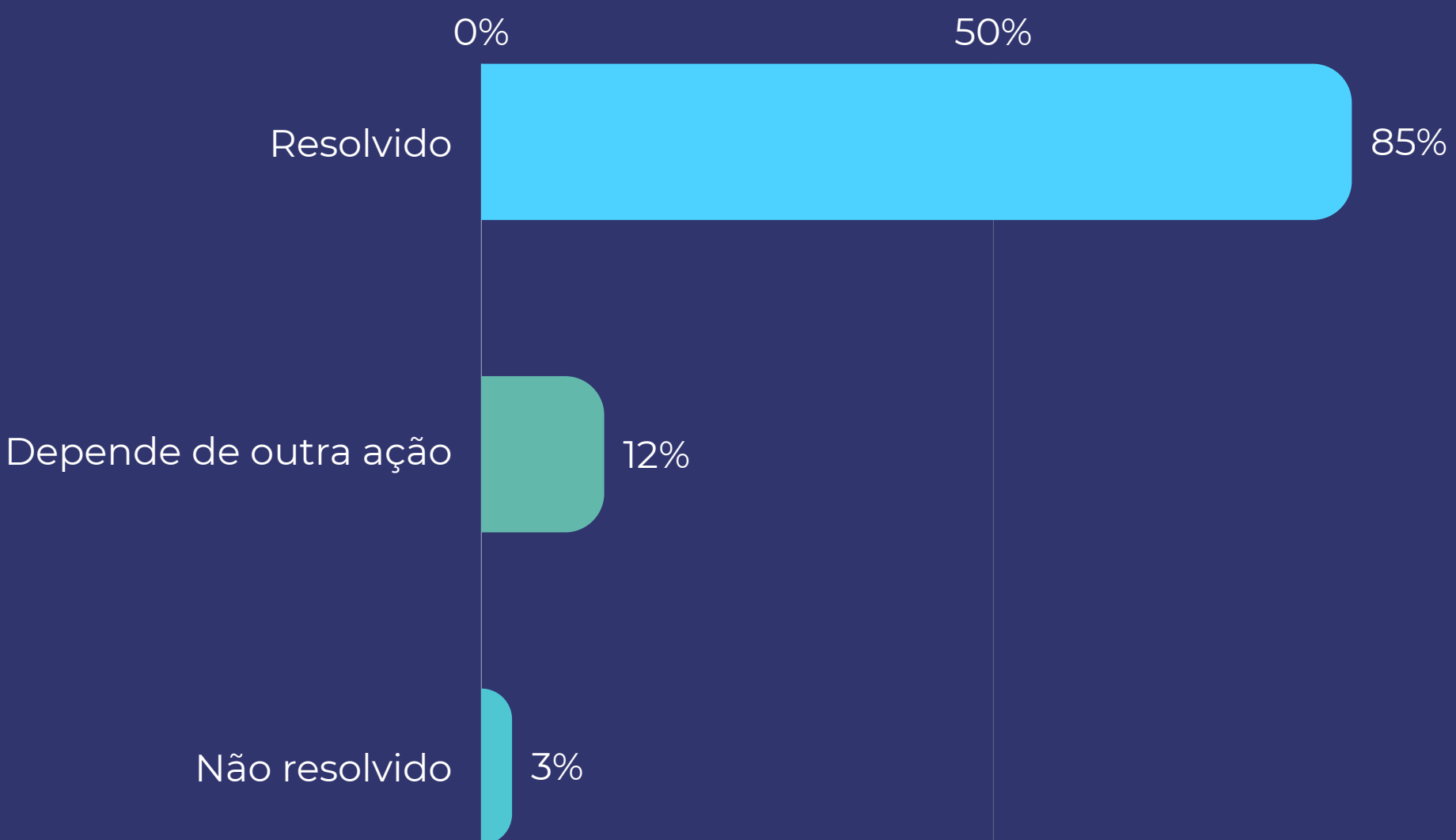


Conhecimento do atendente

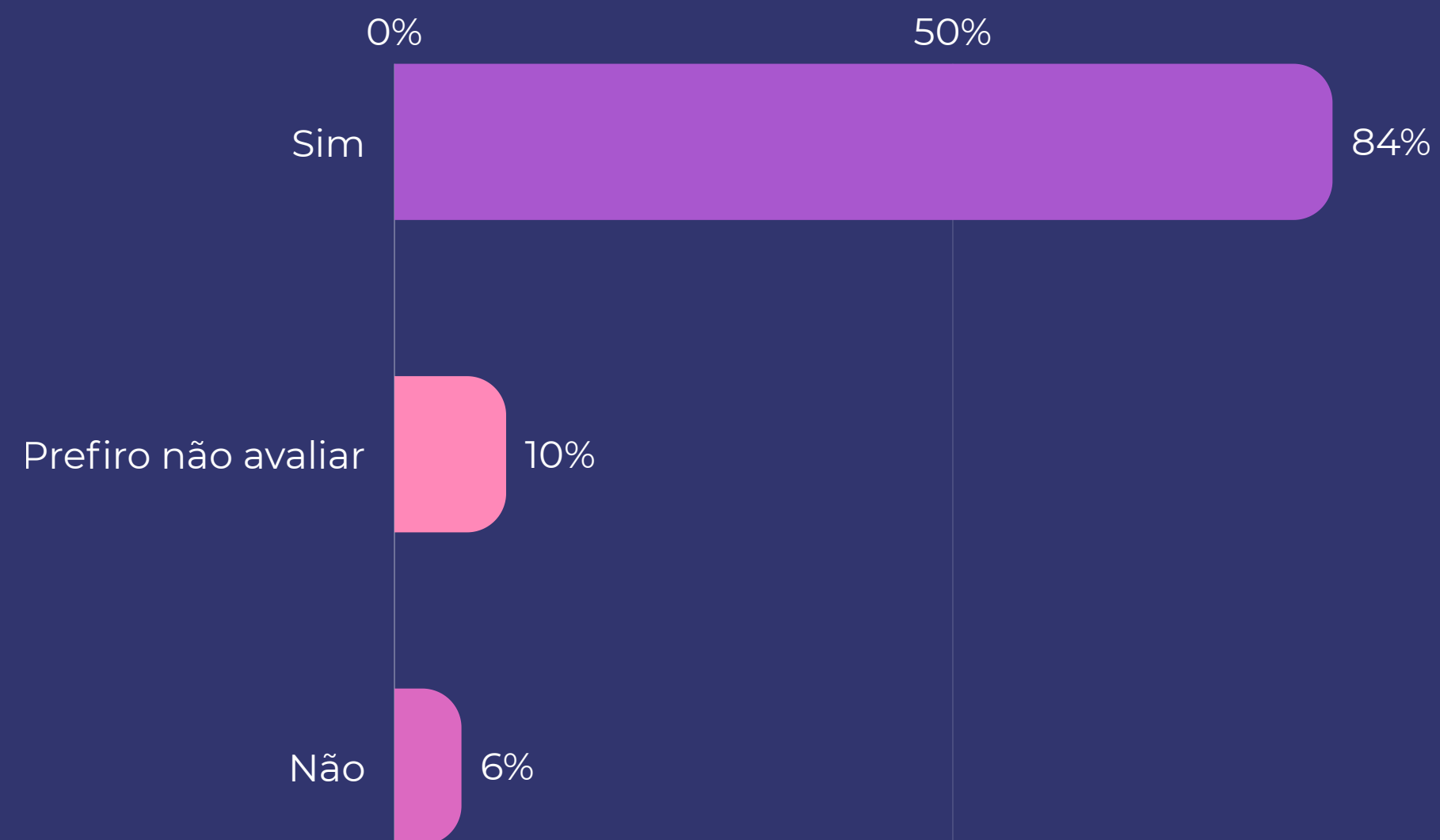


Resultados da pesquisa por telefone

Resolução do atendimento

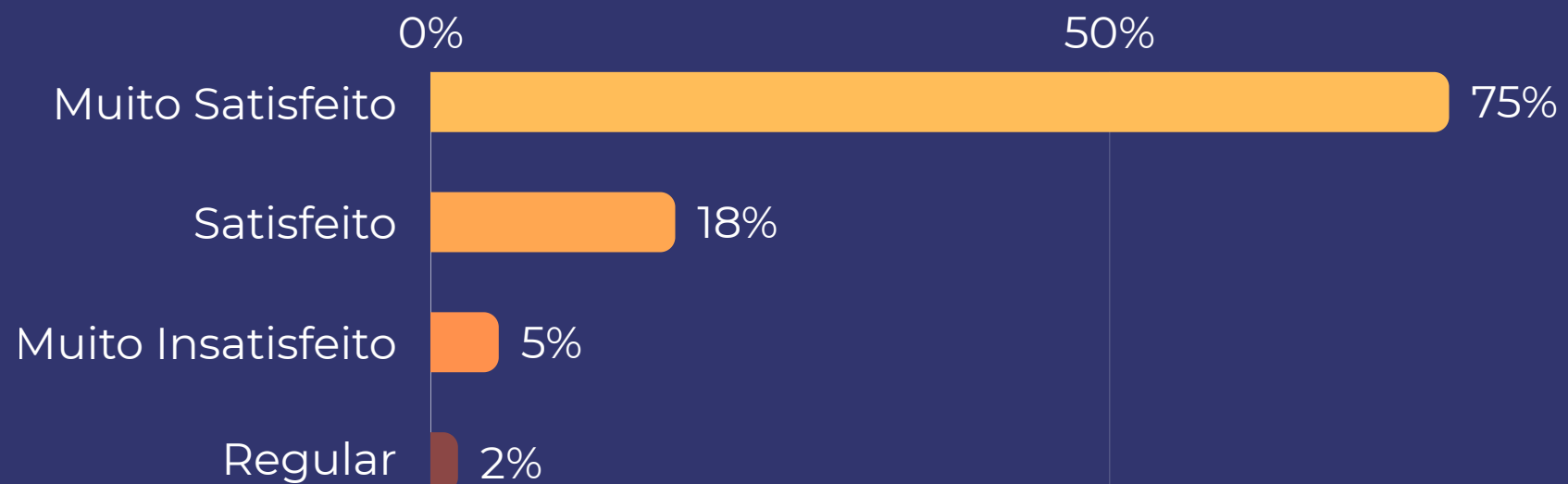


Facilidade de uso de canais

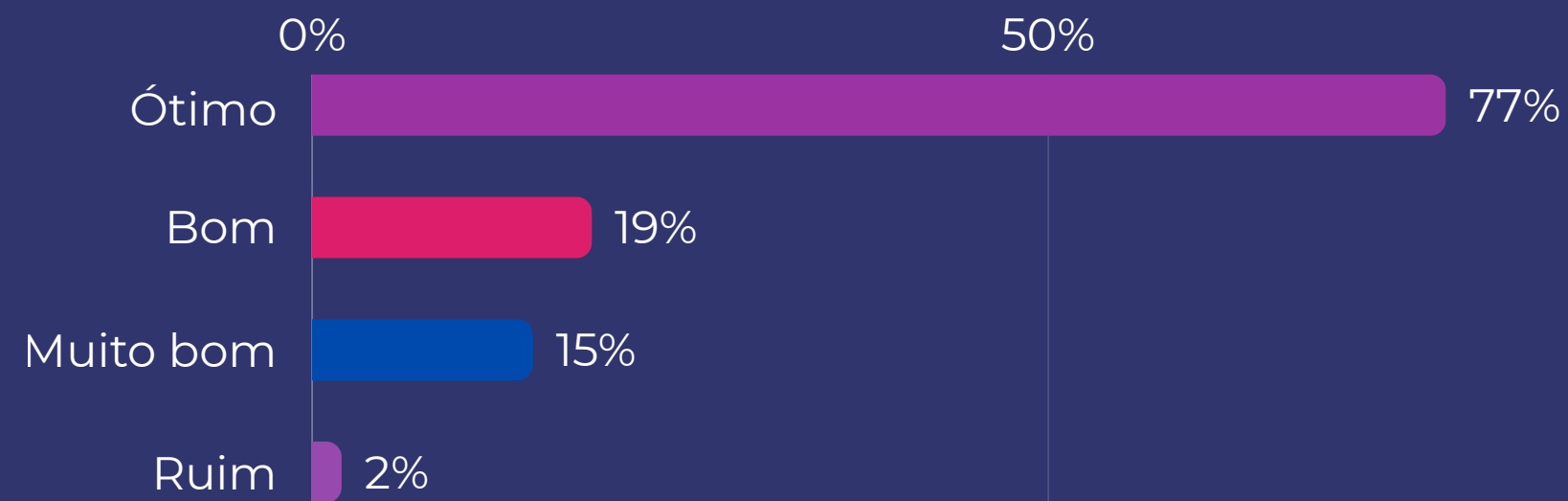


Resultados da pesquisa por email

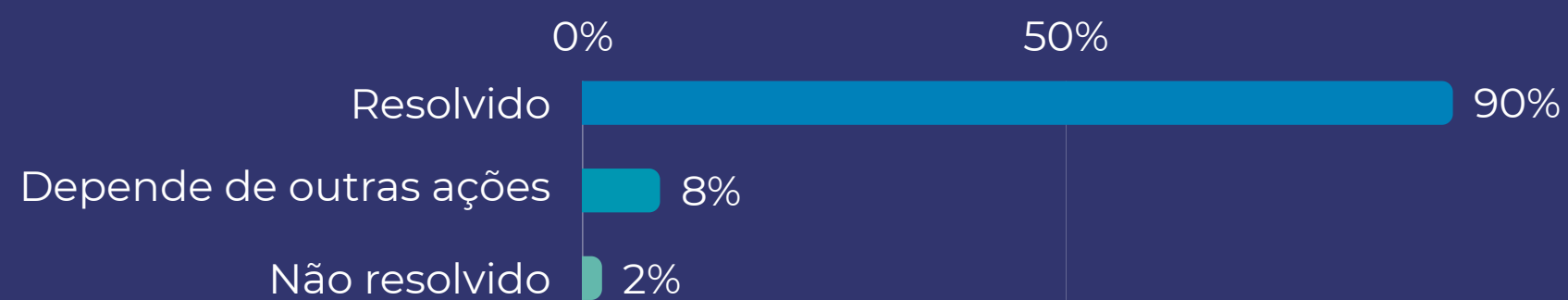
Avaliação do atendimento



Conhecimento do atendente



Resolução do atendimento



Facilidade de uso dos canais do Nucleos





Resultados da pesquisa presencial

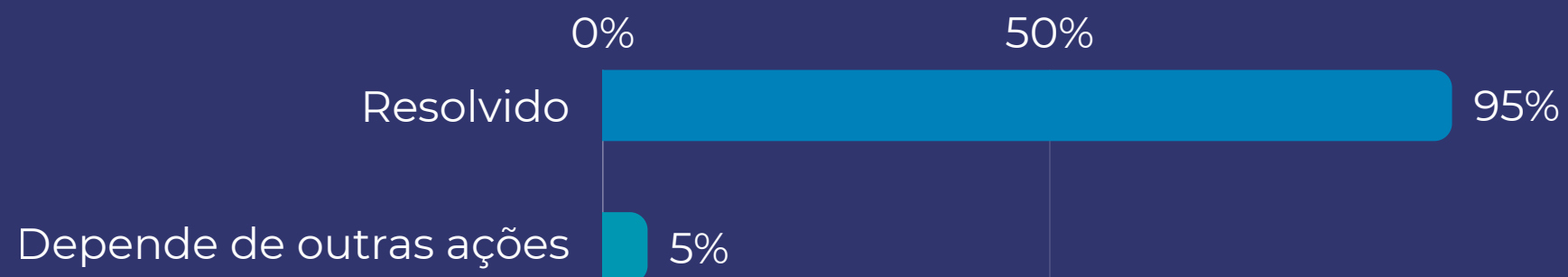
Avaliação do atendimento



Conhecimento do atendente



Resolução do atendimento



Facilidade de uso dos canais do Nucleos

