Relatório Mensal da Pesquisa de Satisfação

Nucleos Instituto de Seguridade Social - 3º 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

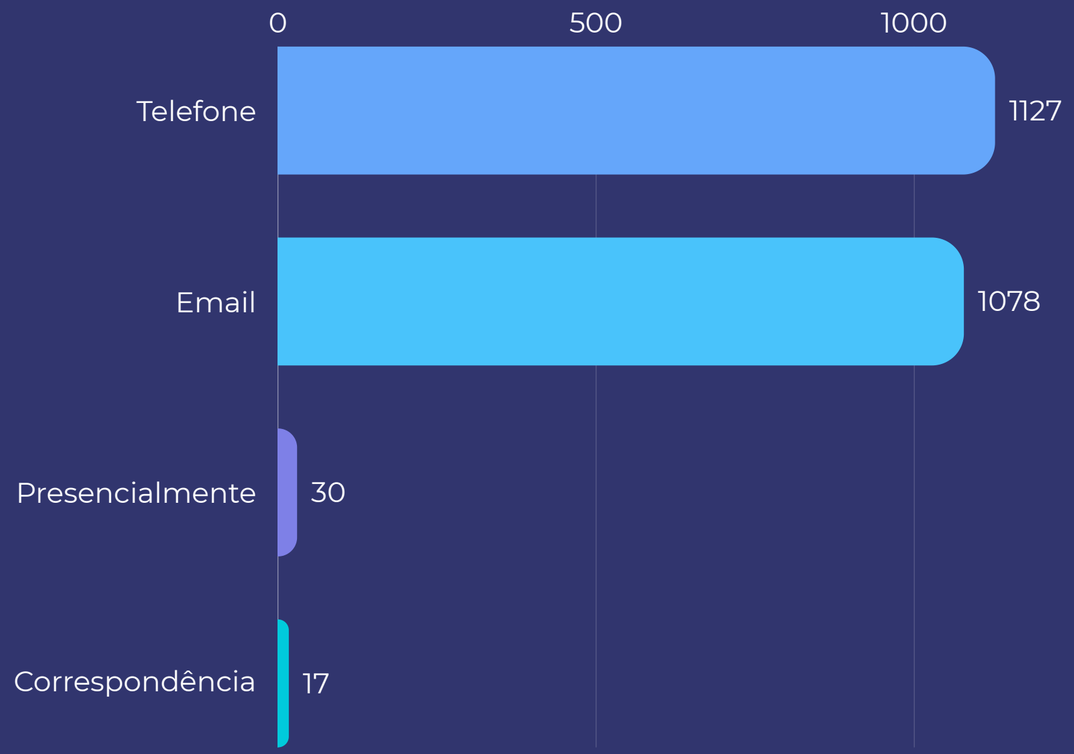
Após o término do atendimento por telefone, a ligação é redirecionada para o Sistema Automático de Pesquisa de Satisfação. Fica a critério do participante responder a pesquisa ou encerrar a ligação.

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

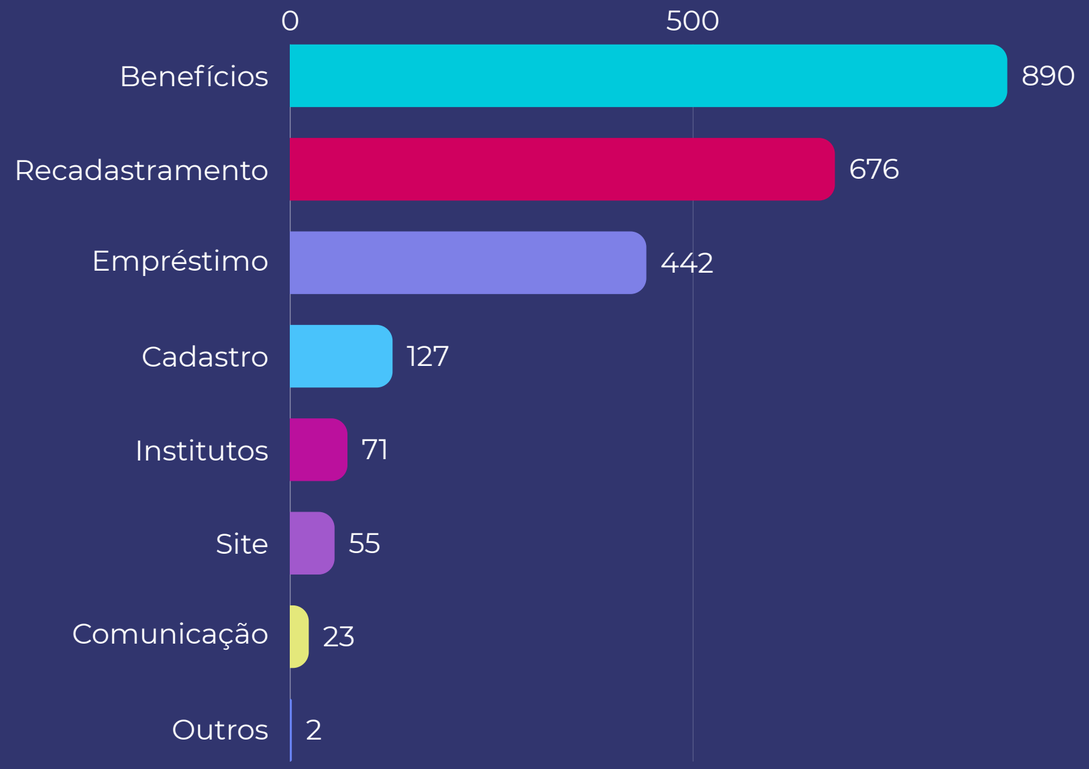
Na pesquisa por e-mail, a equipe de atendimento encaminha o formulário (com as mesmas perguntas) para o participante/assistido após cada atendimento realizado e finalizado por este meio.

Estatísticas de atendimento mensais

Forma de atendimento



Atendimento por assunto



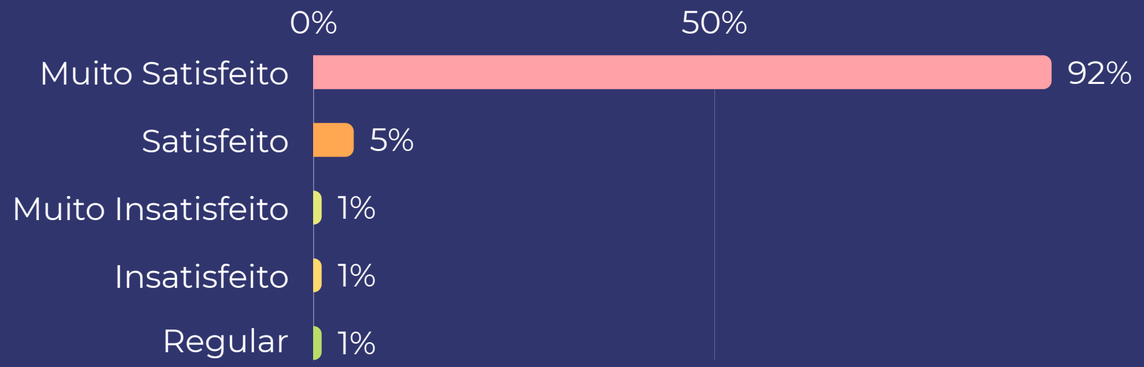
Estatísticas da pesquisa

Período de 01/07/2026 até 30/09/2026:

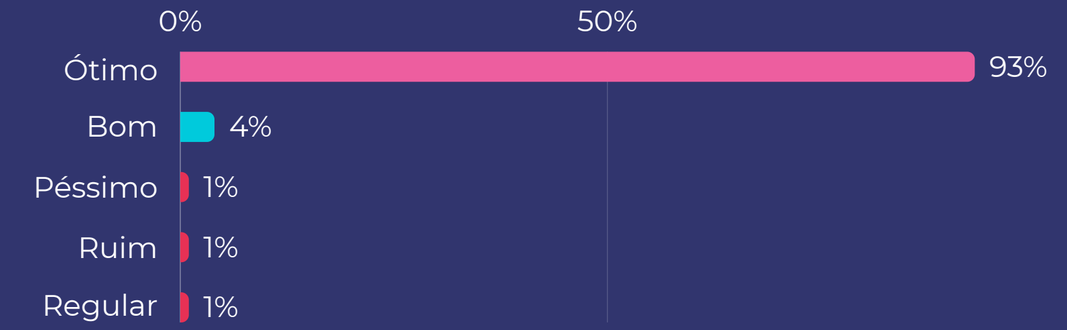
522 respostas à pesquisa de satisfação por telefone
38 respostas pelo questionário pós atendimento por e-mail marketing
18 respostas à pesquisa de satisfação pelo questionário presencial pós-atendimento

Resultados da pesquisa por telefone

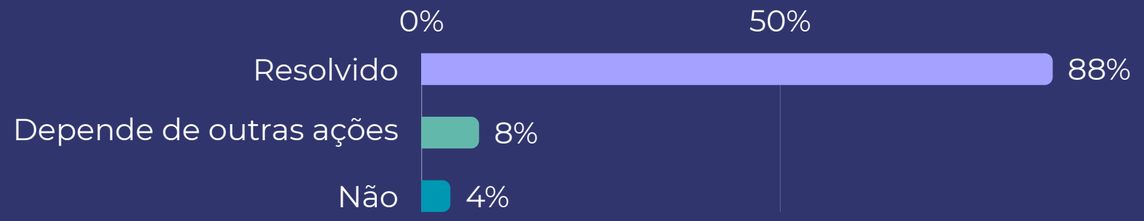
Avaliação do atendimento



Conhecimento do atendente



Resolução do atendimento

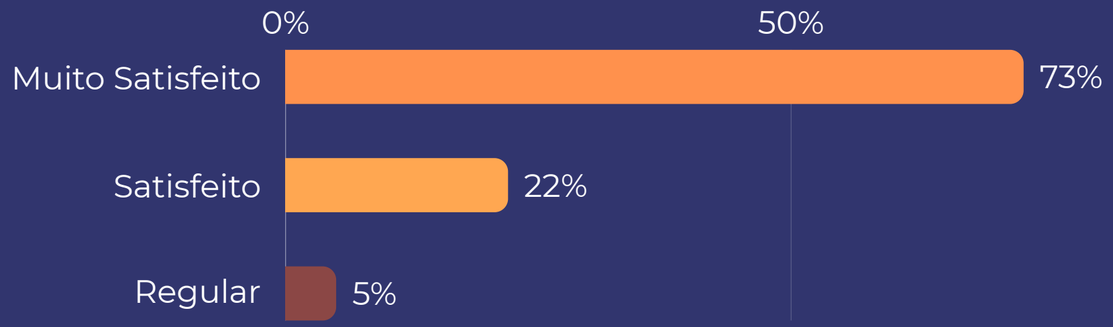


Facilidade de uso dos canais do Nucleos

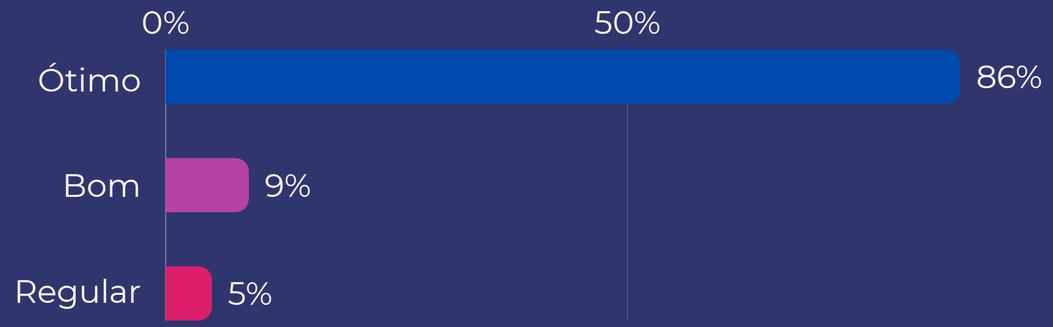


Resultados da pesquisa por email

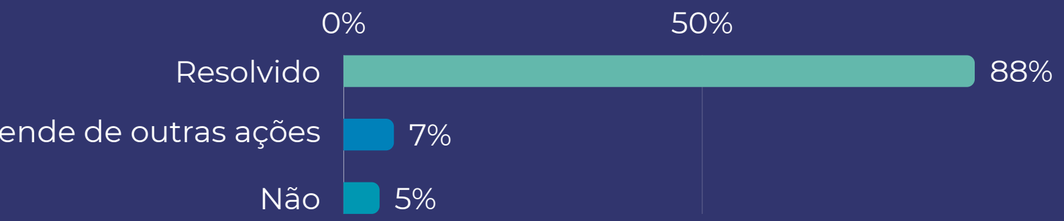
Avaliação do atendimento



Conhecimento do atendente



Resolução do atendimento

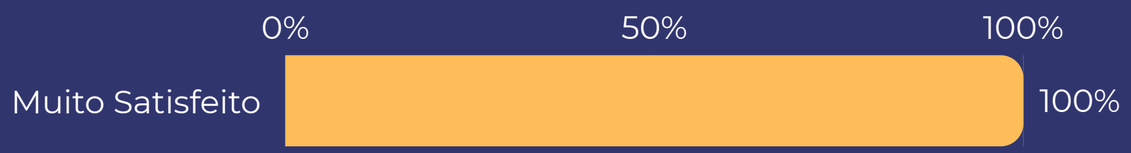


Facilidade de uso dos canais do Nucleos

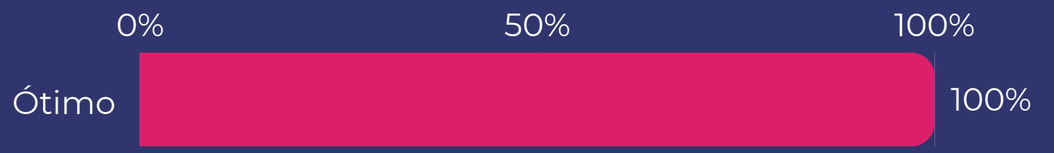


Resultados da pesquisa presencial

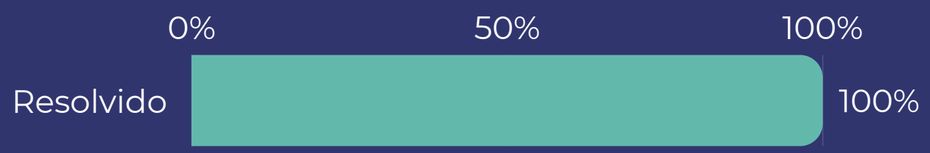
Avaliação do atendimento



Conhecimento do atendente



Resolução do atendimento



Facilidade de uso dos canais do Nucleos

