

PESQUISA CONTINUADA DE SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO AO SEGURADO

QUALIDADE DO ATENDIMENTO POR MEDIDA DE TEMPO										
FATOR: MINUTO	DEZEMBRO		JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		MÉDIA	
MEIO DE ACESSO	Central	Tele	Central	Tele	Central	Tele	Central	Tele	Central	Tele
TEMPO MÉDIO DE ESPERA:	1,25	0,12	1,40	0,07	1,58	0,10	3,25	0,10	1,87	0,10
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO:	8,57	3,52	9,38	3,02	12,22	2,93	7,09	3,23	9,32	3,18

CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS POR GRAU DE SATISFAÇÃO										
AVALIAÇÃO APURADA	DEZEMBRO		JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		TOTAL	
MEIO DE ACESSO	Central	Tele	Central	Tele	Central	Tele	Central	Tele	Central	Tele
ÓTIMO:	1212	782	1554	1195	1333	937	2348	1347	6447	4261
BOM:	144	73	258	97	228	55	353	93	983	318
REGULAR:	14	15	29	19	27	13	33	30	103	77
RUIM:	3	24	5	62	2	46	20	30	30	162
TOTAL APURADO:	1373	894	1846	1373	1590	1051	2754	1500	7563	4818
PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO (ÓTIMO + BOM):	98,8%	95,6%	98,2%	94,1%	98,2%	94,4%	98,1%	96,0%	98,2%	95,0%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO

