

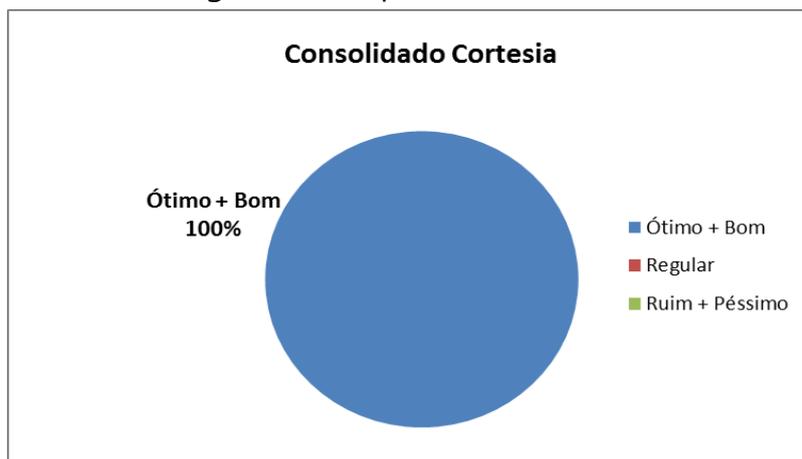


ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Unidade: 2VP/DECRI	PESQUISA Nº:05
Código do formulário aplicado: FRM-2VP-002-01, FRM-2VP-002-02 e FRM-2VP-002-06	Qt ^{de} de formulários válidos: 50
Período da realização da pesquisa: 03/10/2016 a 16/11/2016	Meta atual: Manter acima de 90% a soma de ótimo + bom

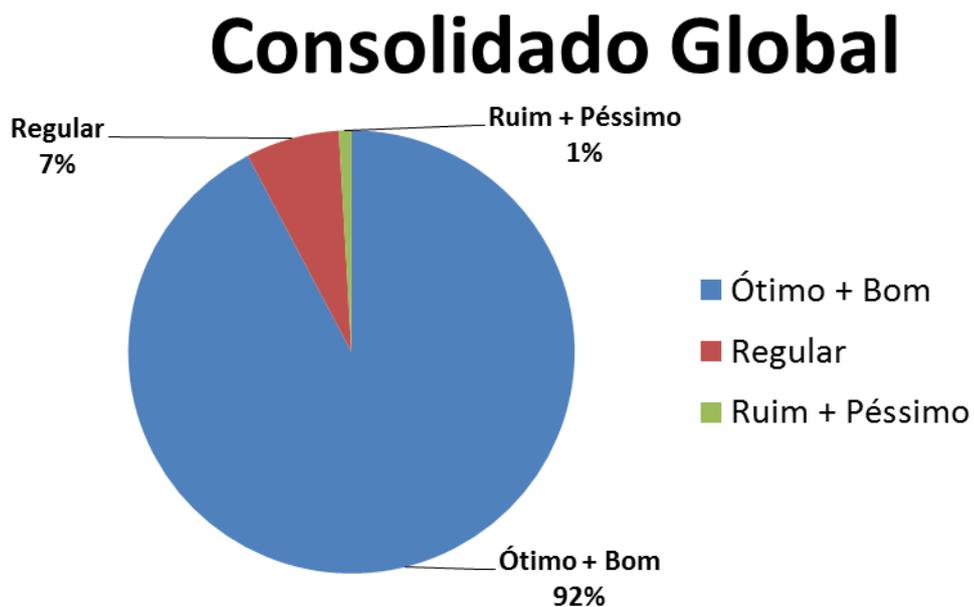
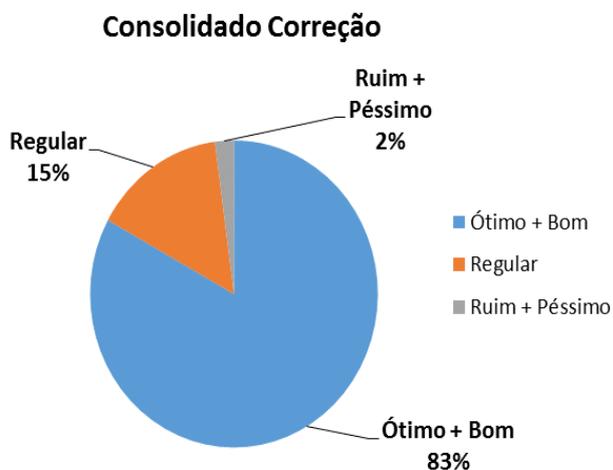
RESULTADO (gráfico comparativo):





ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.



ANÁLISE DE DADOS: Foi realizada a quinta pesquisa de satisfação do usuário, no período de 03/10/2016 a 16/11/2016, com resultado de 92% de ótimo e bom. A meta estabelecida era de 90% de ótimo e bom, tendo sido alcançada.

Não houve item com resposta "péssimo" em nenhum dos formulários recolhidos.

Observa-se queda no resultado em relação à PSU de 2015 no item "correção no preenchimento dos dados do termo de autuação", único que obteve percentual de resposta "ruim". Em decorrência, houve piora no resultado consolidado dos itens relativos



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

à correção que, na PSU anterior havia sido de 89% de O+B, tendo baixado para 83% em 2016.

Quanto à consolidação dos itens relacionados à presteza, houve aumento de resultado O+B de 97% em 2015 para 99% no ano corrente.

O resultado obtido em relação aos itens de cortesia no atendimento foi mantido em 100% de O+B.

AÇÕES GERENCIAIS:

1. Cientificar a equipe do impacto causado pelos Produtos Não Conformes no resultado da PSU;
2. Abertura do RACAP 002/16, com ações visando à diminuição de não conformidades na atuação.

Meta para próxima pesquisa: Manter acima de 90% a soma de ótimo + bom

Responsável pela pesquisa: Dominique Salgado de Oliveira Chrispim (RD)

Administração Superior: Des. Nilza Bitar- 2ª Vice- Presidente

Data da análise: 09/12/2016