

TERCEIRA VICE-PRESIDÊNCIA – PESQUISA DE OPINIÃO - 2012

	PLANILHA DE INDICADORES												
	UNIDADE ORGANIZACIONAL			Gabinete da 3ª Vice-Presidência									
PROCESSO DE TRABALHO	MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO												
INDICADOR	PESQUISA DE OPINIÃO							DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO		X
FINALIDADE DOS INDICADORES	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	MEDIÇÃO												
ORIGEM DOS DADOS	SETOR DE ATENDIMENTO DA TERCEIRA VICE-PRESIDENCIA									SENTIDO DE MELHORIA		NM	
METAS	ATINGIR O NÍVEL DE ELOGIO NO MÍNIMO EM 70%									UNIDADE MEDIDA		3ªV-P	
PERIODICIDADE	Mensal /Anual												
EVOLUÇÃO NO ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
ELOGIO	1	3	2	4	34	13	19	79	17	20			192
RECLAMAÇÃO	1	3	1	2	7	6	3	2	1	4			30
SUGESTÃO	2	0	1	3	4	2	1	10	3	2			28
TOTAL	4	6	4	9	45	21	23	91	21	26			250
PERCENTUAL DE ELOGIOS	25.00%	50.00%	50.00%	44.44%	75.56%	61.90%	82.61%	86.81%	80.95%	76.92%			76.80%

Gráfico 1 - PORCENTAGEM ANUAL

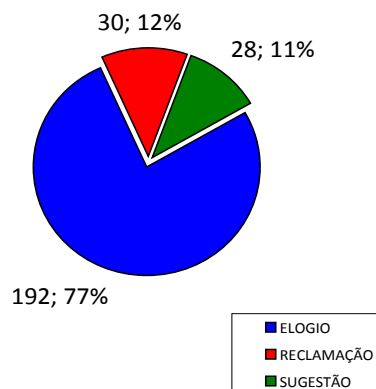
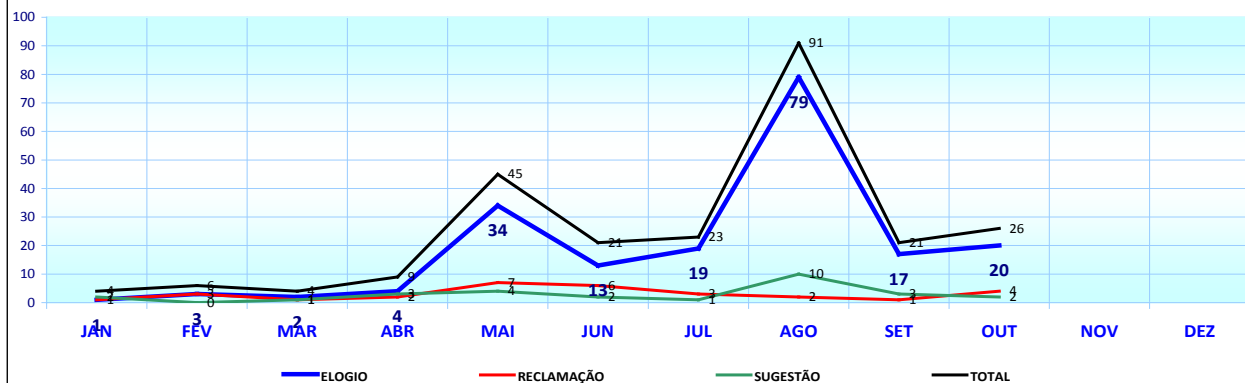


Gráfico 2 - EVOLUÇÃO MENSAL - 2012



ANÁLISE DE DADOS

Atualmente estamos com percentual de Elogios em 76,80% no ano, somando 192 Elogios, 30 Reclamações e 28 Sugestões. Observa-se que foi ultrapassada a meta de 70%.

AÇÕES GERENCIAIS

Foram realizados cursos de capacitação, além de diversas reuniões com a Administração Superior no sentido de melhor atender os usuários.

