

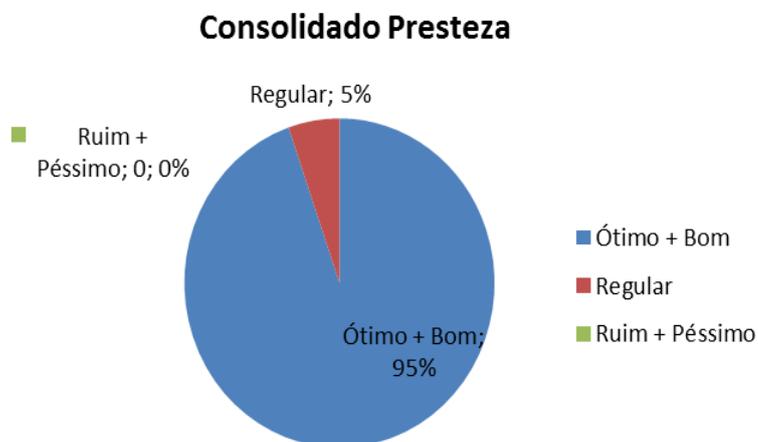
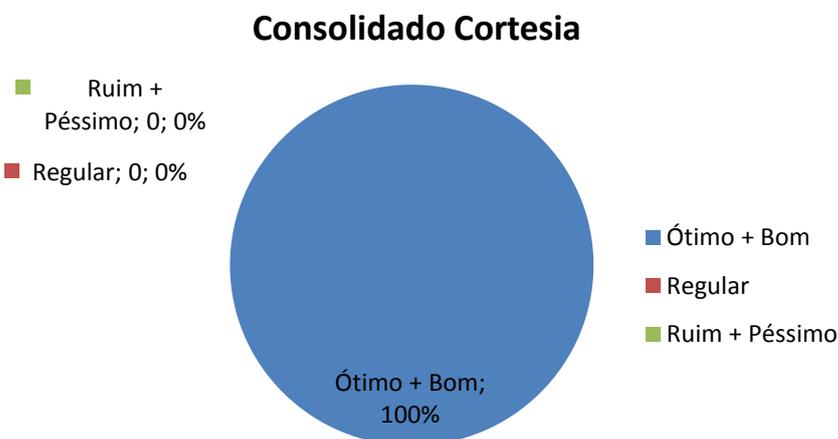


ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: 2VP/DECRI	PESQUISA Nº: 06
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: 09/10/2017 a 09/11/2017	Meta atual: Manter acima de 90% a soma de ótimo + bom

RESULTADO (gráfico comparativo):

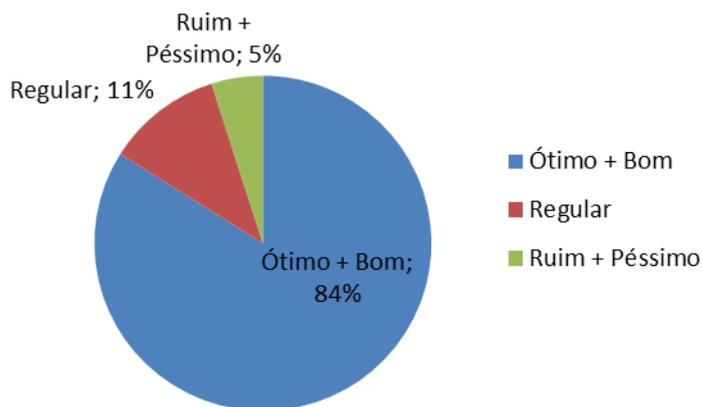




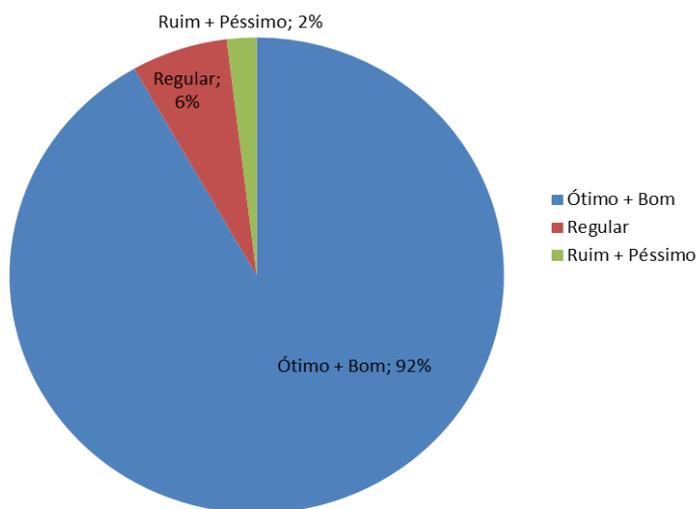
ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Consolidado Correção



Consolidado Global





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 sexta pesquisa de satisfação do usuário, no período de 09/10/2017 a 09/11/2017, com resultado de 92% de ótimo e bom. A meta estabelecida era acima de 90% de ótimo e bom, tendo sido alcançada.

Observa-se, no consolidado global, o mesmo resultado de ótimo e bom em relação à PSU de 2016.

Houve melhora no resultado consolidado dos itens relativos à correção que, na PSU anterior havia sido de 83% de O+B, tendo aumentado para 84% em 2017.

Quanto à consolidação dos itens relacionados à presteza, houve queda de resultado O+B de 99% em 2016 para 95% 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 da melhora observada em relação à diminuição dos Produtos Não Conformes no resultado da PSU, que diminuíram em decorrência dos esforços despendidos pela equipe.

Meta para próxima pesquisa:

Manter acima de 91% a soma de ótimo + bom

Responsável pela pesquisa: Débora Marques Brandão (RD)

Administração Superior: Des. Celso Ferreira Filho- 2º Vice-Presidente

Data da análise: 29/11/2017