



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

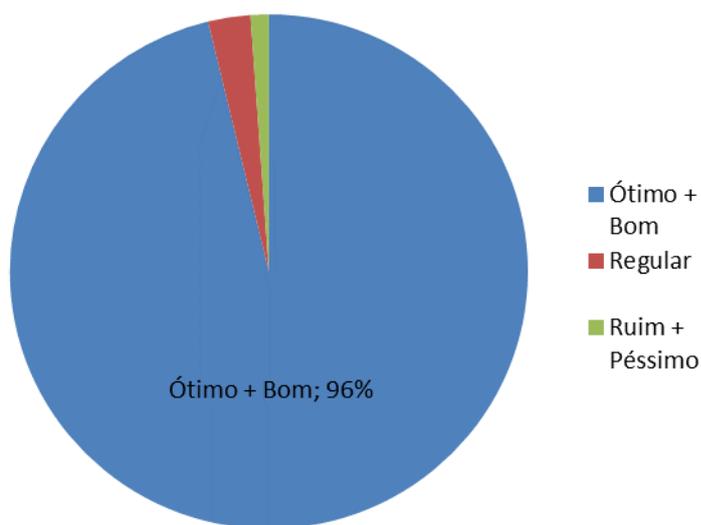
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Unidade: 2VP/DECRI	PESQUISA Nº: 07
Código do formulário aplicado: FRM-2VP-002-01, FRM-2VP-002-02 e FRM-2VP-002-06	Qt ^{de} de formulários válidos: 65
Período da realização da pesquisa: 16/10/2018 a 16/11/2018	Meta atual: Manter acima de 91% a soma de ótimo + bom

RESULTADO (gráfico comparativo):

Consolidado Global

Regular; 3% Ruim + Péssimo; 1%

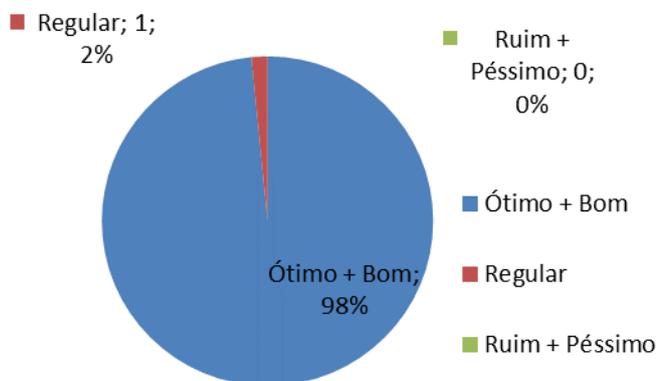




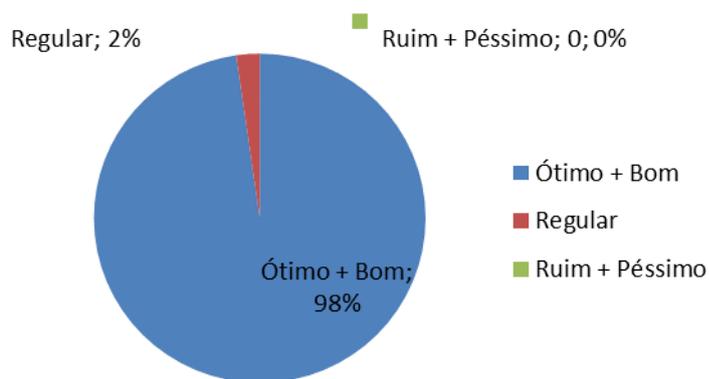
ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Consolidado Cortesia



Consolidado Presteza

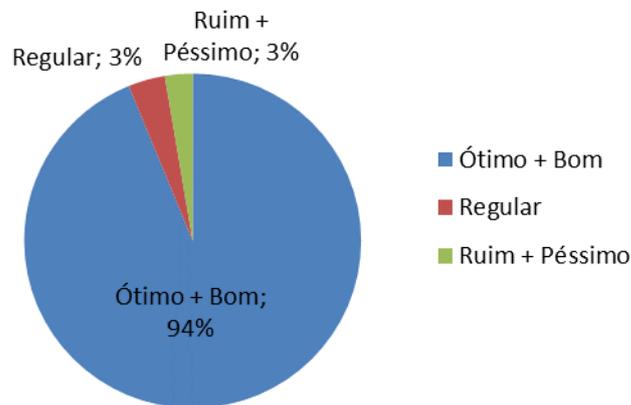




ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Consolidado Correção



ANÁLISE DE DADOS:

Foi realizada a sétima pesquisa de satisfação do usuário, no período de 16/10/2018 a 16/11/2018, com resultado de 96% de ótimo e bom. A meta estabelecida era acima de 91% de ótimo e bom, tendo sido alcançada.

Observa-se, no consolidado global, um aumento no resultado de ótimo e bom em relação à PSU de 2017.

Houve melhora no resultado consolidado dos itens relativos à correção que, na PSU anterior havia sido de 84% de O+B, tendo aumentado para 94% em 2018.

Quanto à consolidação dos itens relacionados à presteza, houve aumento de resultado O+B de 95% em 2017 para 98% no ano corrente.

No resultado obtido em relação aos itens de cortesia no atendimento houve uma queda em relação à pesquisa anterior, que foi de 100% de O+B para 98% em 2018.

AÇÕES GERENCIAIS:

1. Cientificar a equipe da melhora observada em relação à diminuição dos Produtos Não Conformes no resultado da PSU, que diminuiram em decorrência dos esforços



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

desprendidos pela equipe.

Meta para próxima pesquisa: acima de 92% a soma de ótimo + bom	Manter
---	--------

Responsável pela pesquisa: Débora Marques Brandão (RD)

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

Data da análise: 29/11/2018