



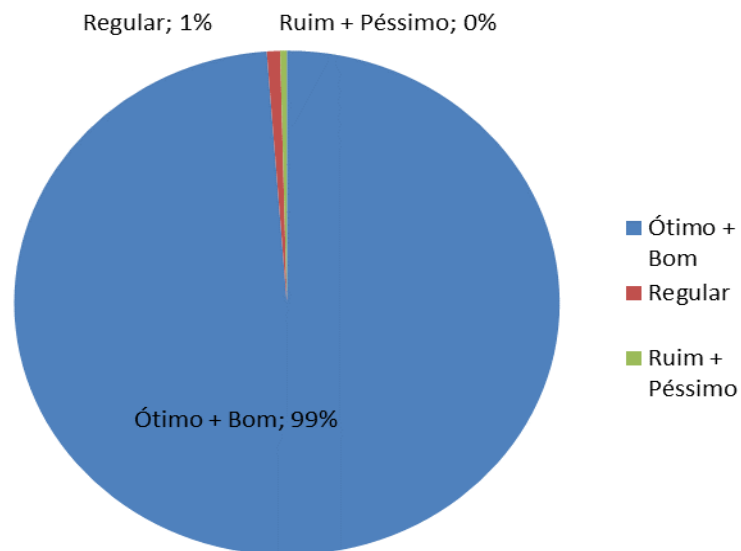
## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: 2VP/DECRI	PESQUISA Nº: 08
Código do formulário aplicado: FRM-2VP-002-01, FRM-2VP-002-02 e FRM-2VP-002-06	Qt <sup>de</sup> de formulários válidos: 57
Período da realização da pesquisa: 07/10/2019 a 07/11/2019	Meta atual: Manter acima de 92% a soma de ótimo + bom

RESULTADO (gráfico comparativo):

### Consolidado Global

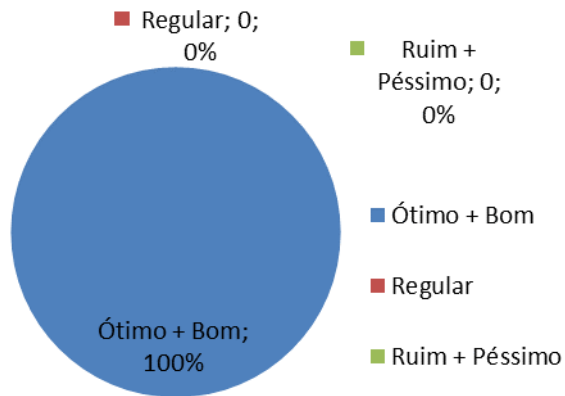




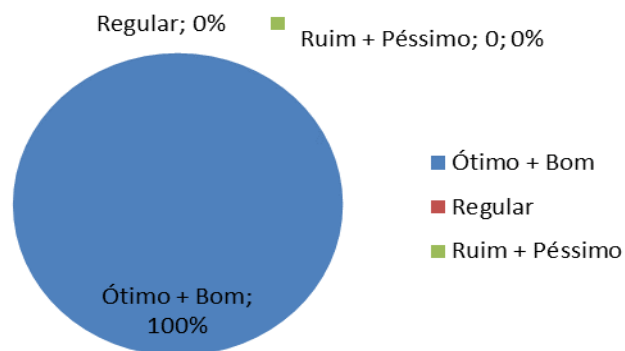
## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

### Consolidado Cortesia



### Consolidado Presteza

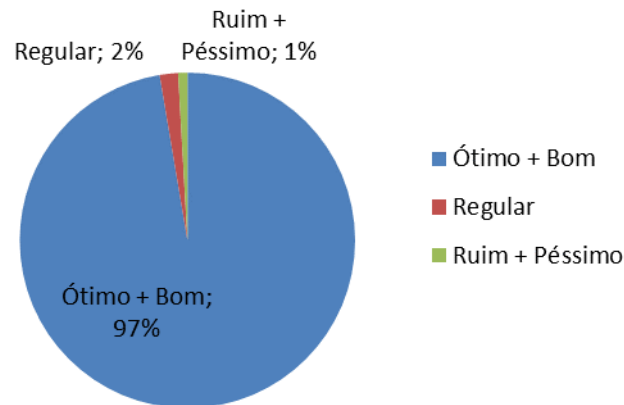




## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

### Consolidado Correção



#### ANÁLISE DE DADOS:

Foi realizada a oitava pesquisa de satisfação do usuário, no período de 07/10/2019 a 07/11/2019, com resultado de 99% de ótimo e bom. A meta estabelecida era acima de 92% 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 2018.

Houve melhora no resultado consolidado dos itens relativos à correção que, na PSU anterior havia sido de 94% de O+B, tendo aumentado para 97% em 2019.

Quanto à consolidação dos itens relacionados à presteza, houve aumento de resultado O+B de 98% em 2018 para 100% no ano corrente.

No resultado obtido em relação aos itens de cortesia no atendimento também houve aumento em relação à pesquisa anterior, que foi de 98% de O+B para 100% em 2019.

#### 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 94% a soma de ótimo + bom

Responsável pela pesquisa: Débora Marques Brandão (RD)

Administração Superior: Des. Paulo de Tarso Neves - 2º Vice-Presidente

Data da análise: 27/11/2019