



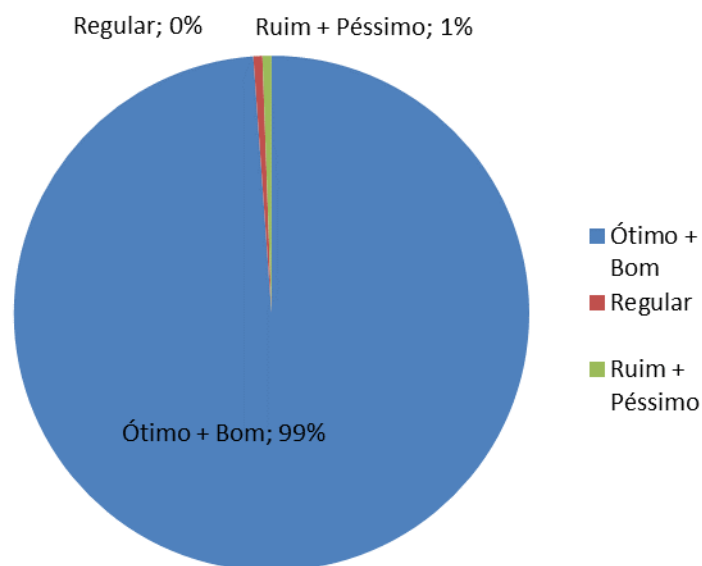
## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: 2VP/DECRI	PESQUISA Nº: 09
Código do formulário aplicado: FRM-2VP-002-01, FRM-2VP-002-02 e FRM-2VP-002-06	Qt <sup>de</sup> de formulários válidos: 32
Período da realização da pesquisa: 06/10/2020 a 06/11/2020	Meta atual: Manter acima de 94% a soma de ótimo + bom

RESULTADO (gráfico comparativo):

# Consolidado Global

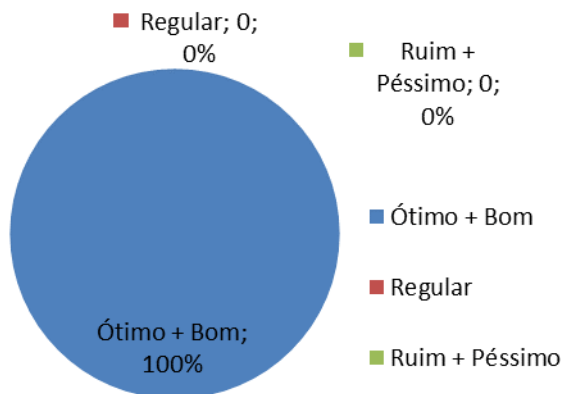




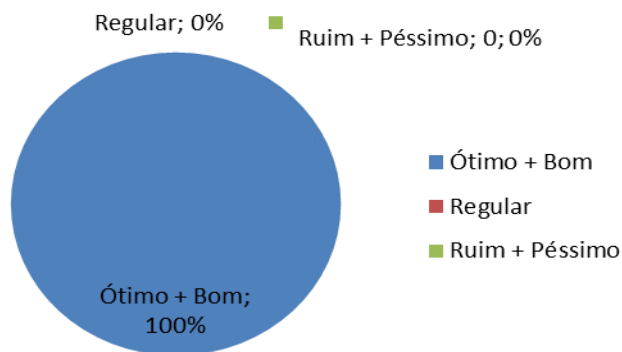
## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

### Consolidado Cortesia



### Consolidado Presteza

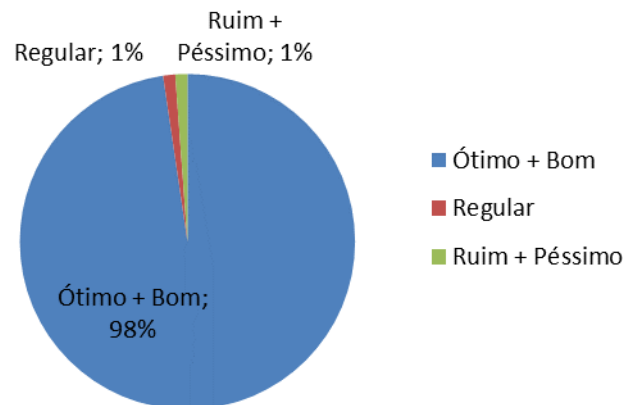




## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

### Consolidado Correção



#### ANÁLISE DE DADOS:

Foi realizada a nona pesquisa de satisfação do usuário, no período de 06/10/2020 a 06/11/2020, com resultado de 99% de ótimo e bom. A meta estabelecida era acima de 94% de ótimo e bom, tendo sido alcançada.

Observa-se, no consolidado global, o mesmo resultado de ótimo e bom em relação à PSU de 2019, embora tenha diminuído a quantidade de formulários válidos, em vista da pouca participação do usuário externo, em função da pandemia da COVID-19.

Houve melhora no resultado consolidado dos itens relativos à correção que, na PSU anterior havia sido de 97% de O+B, tendo aumentado para 98% em 2020.

Quanto à consolidação dos itens relacionados à presteza, o resultado O+B se manteve em 100% no ano corrente.

O resultado obtido em relação aos itens de cortesia no atendimento também se manteve em 100% de O+B em 2020.

#### AÇÕES GERENCIAIS:

1. Cientificar a equipe da melhora observada em relação à diminuição dos Produtos Não Conformes no resultado da PSU, que diminuiriam 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: 17/11/2020