

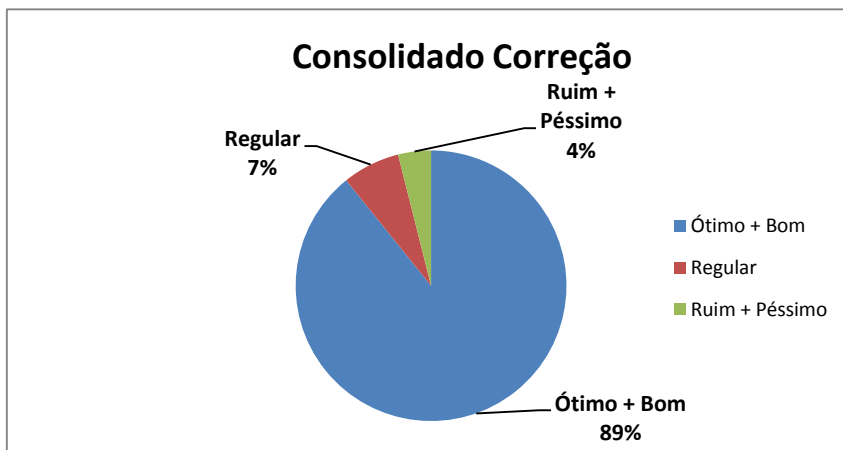
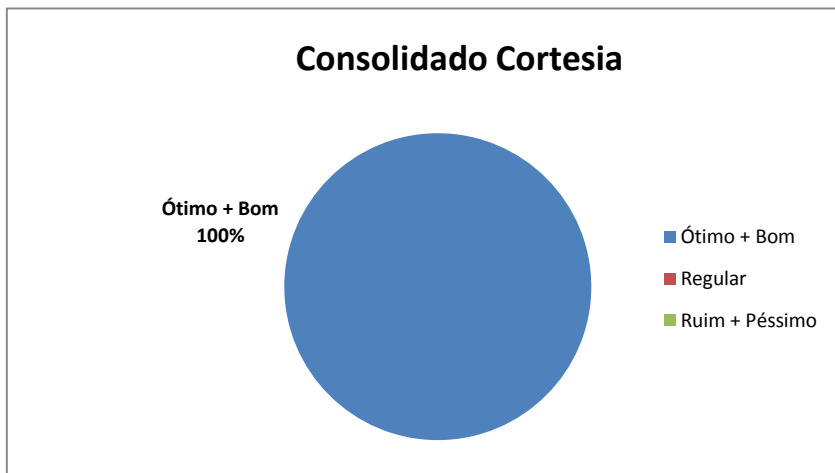


## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: 2VP/DECRI	PESQUISA Nº:04
Código do formulário aplicado: FRM-2VP-002-01, FRM-2VP-002-02 e FRM-2VP-002-06	Qt <sup>de</sup> de formulários válidos: 60
Período da realização da pesquisa: 05/10/2015 a 03/11/2015	Meta atual: Usuário Interno-88% O+B/ Usuário Externo -95% O+B

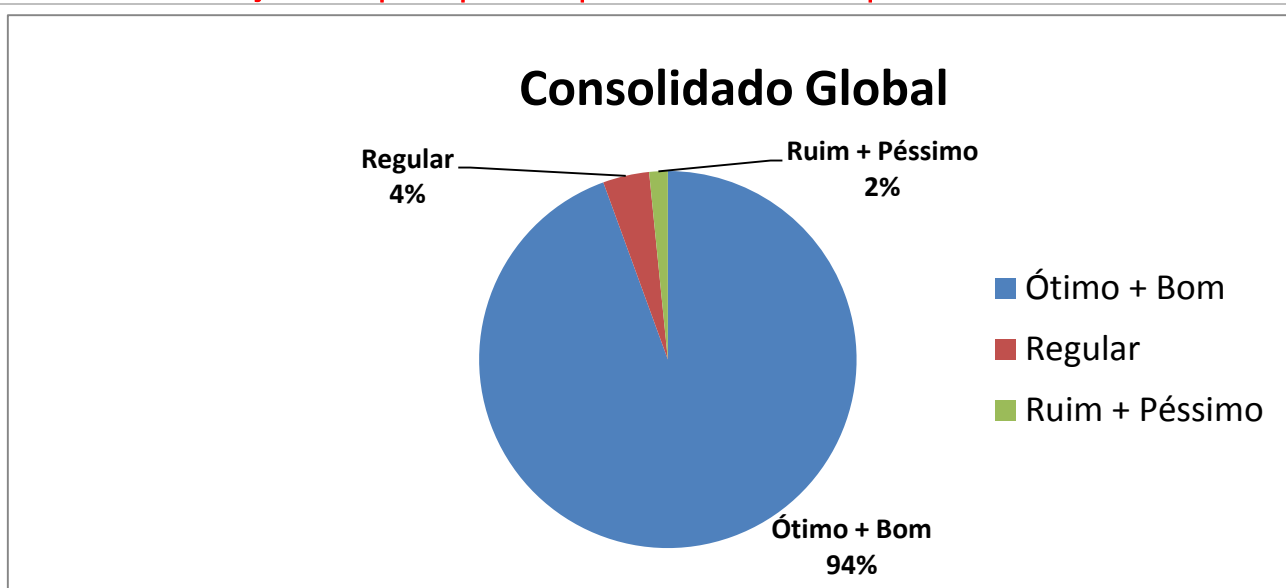
RESULTADO (gráfico comparativo):





## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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



### ANÁLISE DE DADOS:

Diante da mudança de metodologia na apuração da pesquisa, o que determinou a descontinuidade da série histórica, há necessidade de ao menos mais uma pesquisa para que seja possível identificar o patamar de satisfação do usuário de forma a estabelecer uma meta com maior embasamento. Por conta disso, considera-se que os índices entre 90% e 95% são muito bons, refletindo o empenho da equipe e os ótimos resultados do novo processo de trabalho implementado pela atual gestão da 2ª Vice- Presidência.

### AÇÕES GERENCIAIS:

1. Cientificar a equipe do impacto causado pelos Produtos Não Conformes no resultado da PSU;
2. Finalizar e publicar o Manual de Autuação e Prevenção da 2ª Vice- Presidência;
3. Realizar tratativas junto à DGTEC para que o sistema EJUD passe a puxar automaticamente todas as possíveis prevenções referentes ao feito originário e seus autos associados;
4. Revisar, por amostragem, os dados do Termo de Recebimento, Registro e Autuação antes da distribuição.

Meta para próxima pesquisa: Manter acima de 90% a soma de ótimo + bom

Responsável pela pesquisa: Dominique Salgado de Oliveira Chrispim (RAS)

Administração Superior: Des. Nilza Bitar- 2ª Vice- Presidente

Data da análise: 30/11/2015