

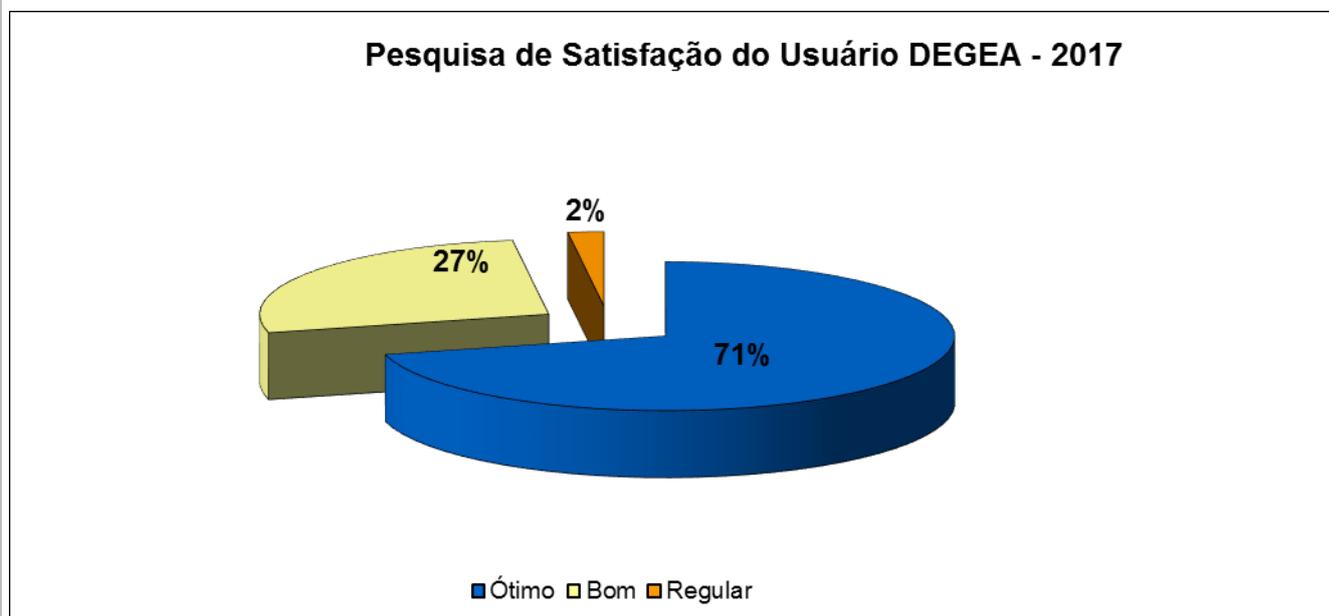
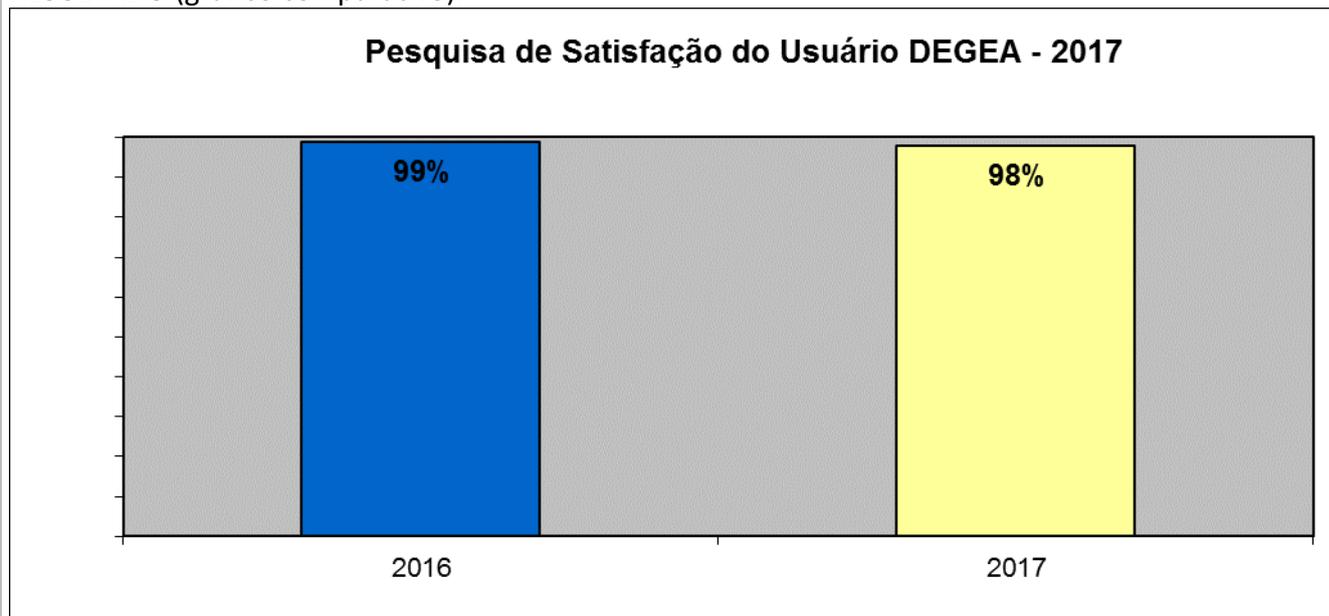


ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos	PESQUISA Nº: 2017
Código do formulário aplicado: FRM-DGCOM-024-01	Qt ^{de} de formulários válidos: 100
Período da realização da pesquisa: Novembro/2017	Meta atual: 99% Ótimo + Bom

RESULTADO (gráfico comparativo):



ANÁLISE DE DADOS:

O resultado da PSU 2017 ficou 1% abaixo da meta estabelecida e do resultado obtido em 2016. No entanto, analisando os percentuais dos conceitos e comparando-os com a PSU 2016, verifica-se que houve aumento de 12 pontos percentuais no conceito "ótimo" e redução de 14 pontos no conceito



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

“bom”, fato que demonstra haver percepção de melhoria dos usuários em relação serviços prestados pelo DEGEA. Também é importante ressaltar que o não alcance da meta se deu pelo aumento de 1 ponto percentual no conceito “regular” em comparação a 2016, não havendo qualquer resposta classificando os serviços prestados pelo DEGEA como “ruim” ou “péssimo”. Tal resultado foi obtido em ano em que foram relevantes os desafios operacionais causados pela migração do acervo armazenado há mais de vinte anos em empresa contratada (Recall do Brasil) para vencedora do certame realizado em 2016 (Comercial Milano). Mesmo com a migração de 57.855 caixas por mês, em média, que impactou em alguns meses o índice de desarquivamento, a percepção dos usuários manteve-se positiva.

AÇÕES GERENCIAIS:

Tendo em vista que ainda há instabilidade no desempenho da empresa contratada quanto ao atendimento dos pedidos de caixas, o DEGEA manterá atenção especial na fiscalização do contrato e no desenvolvimento de ferramentas no sistema ARQGER que auxiliem na avaliação dos níveis de serviço acordados em contrato.

Meta para próxima pesquisa:

99% (Ótimo + Bom)

Responsável pela pesquisa: Amanda Albuquerque Viegas (RAS do DEGEA)

Administração Superior: Marcio Ronaldo Leitão Teixeira (Diretor do DEGEA)

Data da análise: 19/1/2018