

PESQUISA: INDICADORES DE SATISFAÇÃO – CLIENTE CEASA/RN - 2022

A CEASA/RN iniciou uma pesquisa de satisfação nos meses 10/11/2022 e atingiu a um total de 269 entrevistados de clientes internos (PERMISSIONÁRIOS) e externos, público em geral.

Os gráficos abaixo registram o índice de satisfação dos clientes desta estatal, como uma ferramenta de Gestão de Qualidade utilizados para mensurar e avaliar a satisfação dos mesmos, em relação às suas demandas.

OS INDICADORES VARIAM DE ACORDO COM AS ESPECIFICIDADES e a ESTRUTURA da estatal. Os resultados orientam a implementação de medidas, para atingir melhores índices de qualidade e satisfação, condicionados à ESTRUTURA atual.

OS itens de: ILUMINAÇÃO, LIMPEZA, TRÂNSITO-SEGURANÇA, RECLAMAÇÃO – DENÚNCIA-INFRAESTRUTURA – ACESSIBILIDADE, RECLAMAÇÃO E ATENDIMENTO, são submetidos aos seguintes indicadores de avaliação: EXCELENTE, BOM, REGULAR E RUIM.

A Ceasa, Centrais de Abastecimento do RN S.A, conta com uma área de 80.000m², conforme consta do documento “TERMO DE REFERÊNCIA”, da Coordenação Administrativa-CEASA/RN, a ser submetido à certificação da AVCB-CORPO DE BOMBEIROS. Em paralelo, o número de veículos que tem acesso mensal é de aproximadamente 19.000 veículos pagantes, com uma oscilação para maior ou menor, conforme “Relatório do Fluxo” de entrada de veículos através da portaria, realizado pela HS/Serviços -Natal (Empresa terceirizada).

O resultado deste levantamento apresenta algumas mudanças positivas em relação ao período 2019 e 2021. Neste último ano, 2022, a pesquisa atingiu, na sua maioria, os clientes externos que habitualmente frequentam a CEASA.

Os indicadores do DEMONSTRATIVO 1, abaixo, correspondem à soma das avaliações de cada item, relacionados ao índice de satisfação.

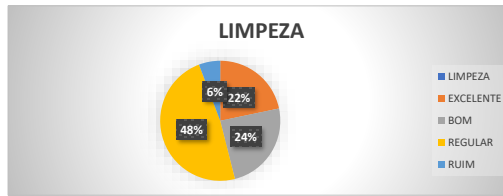
Os indicadores tendem a refletir a dinâmica da estrutura empresarial, com resultados para maior ou menor, segundo a margem de erro.

DEMONSTRATIVO - 1

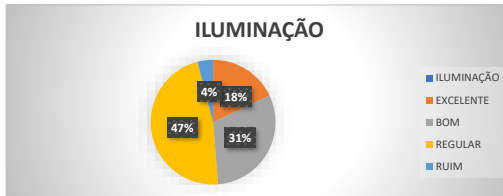
| ITENS | INDICADORES DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE | | | |
|----------------|---------------------------------------|-----|---------|------|
| | EXCELENTE | BOM | REGULAR | RUIM |
| LIMPEZA | 132 | 148 | 293 | 35 |
| ILUMINAÇÃO | 107 | 183 | 281 | 24 |
| TRÂNSITO | 38 | 99 | 314 | 75 |
| SEGURANÇA | 231 | 284 | 215 | 24 |
| INFRAESTRUTURA | 61 | 178 | 323 | 37 |
| ACESSIBILIDADE | 91 | 61 | 290 | 50 |
| ATENDIMENTO | 294 | 218 | 140 | 16 |

| LIMPEZA | EXCELENTE | BOM | REGULAR | RUIM |
|---------|-----------|-----|---------|------|
| | 132 | 148 | 293 | 35 |

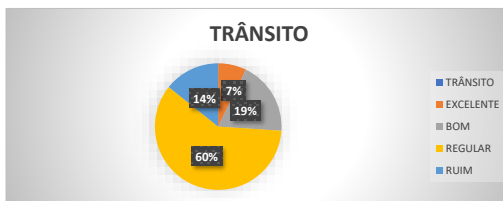
DEMONSTRATIVO - 2
Estes gráficos são representações percentuais do indicador de cada satisfação.



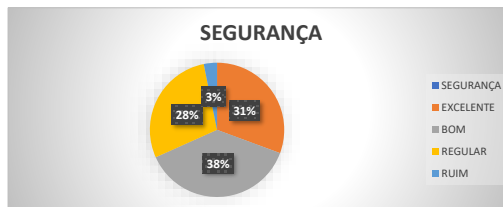
| ILUMINAÇÃO | EXCELENTE | BOM | REGULAR | RUIM |
|------------|-----------|-----|---------|------|
| | 107 | 183 | 281 | 24 |



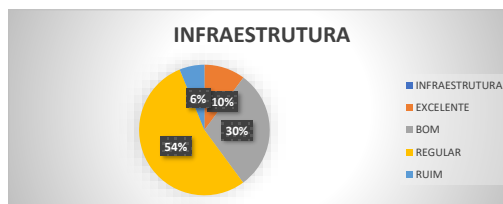
| TRÂNSITO | EXCELENTE | BOM | REGULAR | RUIM |
|----------|-----------|-----|---------|------|
| | 38 | 99 | 314 | 75 |



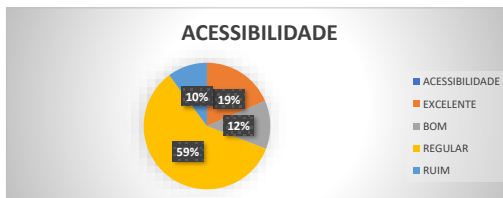
| SEGURANÇA | EXCELENTE | BOM | REGULAR | RUIM |
|-----------|-----------|-----|---------|------|
| | 231 | 284 | 215 | 24 |



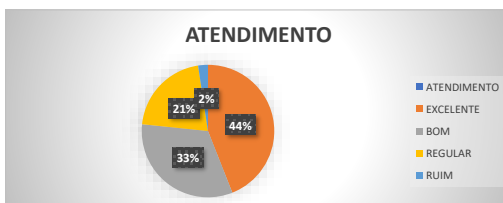
| INFRAESTRUTURA | EXCELENTE | BOM | REGULAR | RUIM |
|----------------|-----------|-----|---------|------|
| | 61 | 178 | 323 | 37 |



| ACESSIBILIDADE | EXCELENTE | BOM | REGULAR | RUIM |
|----------------|-----------|-----|---------|------|
| | 91 | 61 | 290 | 50 |



| ATENDIMENTO | EXCELENTE | BOM | REGULAR | RUIM |
|-------------|-----------|-----|---------|------|
| | 294 | 218 | 140 | 16 |



Elaboração:
Ouvidoria Ceasa/RN

Colaboração:
Diretoria Técnica
Departamento Pessoal e de Recursos Humanos (DPRH)