



- Equipamentos – ventiladores, ar condicionado e exaustores: aprovação de 49% Abaixo da linha de corte (requer atenção);
- Teto/forro: aprovação de 52% Abaixo da linha de corte (requer atenção);
- Vidros internos e externos: aprovação de 67% Abaixo da linha de corte (requer atenção);
- Cobertura: aprovação de 65% Abaixo da linha de corte (requer atenção);
- Segurança: aprovação de 55% Abaixo da linha de corte (requer atenção);
- Atendimento do funcionário pelo telefone – CCO: aprovação de 56% Abaixo da linha de corte (requer atenção);
- Qualidade da informação dada pelo telefone – CCO: aprovação de 58% Abaixo da linha de corte (requer atenção);
- Tempo de atendimento dada pelo telefone – CCO: aprovação de 49% Abaixo da linha de corte (requer atenção);

Sanitários

- Vaso sanitário e mictório: aprovação de 80% Acima da linha de corte;
- Pias e cubas: aprovação de 78% Acima da linha de corte;
- Cestos de lixo: aprovação 73% Acima da linha de corte;
- Acessórios sanitários – espelhos, toalheiras, torneiras e saboneteira: aprovação de 71% Acima da linha de corte;
- Portas, batentes e maçanetas: aprovação de 69% Acima da linha de corte;



- Luminárias: aprovação de 82% Acima da linha de corte;
- Papel higiênico: aprovação 77% Acima da linha de corte; 👍
- Material: aprovação de 76% Acima da linha de corte; 👍
- Sabonete: aprovação de 73% Acima da linha de corte; 👍
- Descarga: aprovação 84% Acima da linha de corte; 👍
- Torneiras: aprovação de 85% Acima da linha de corte; 👍
- Secador de mão: aprovação de 80% Acima da linha de corte; 👍
- Papel toalha: aprovação de 60% Abaixo da linha de corte (requer atenção); 👎

Diante de todas as informações apresentadas entre os três pontos amostrais (área externa, área interna e sanitários) o setor que necessita de melhorias é a área externa, pois de treze itens avaliados 10 estão abaixo do índice de qualidade o que equivale a aproximadamente 77%, seguido pelo setor da área interna que dos 22 itens avaliados 11 estão abaixo do índice (50%), já o setor dos sanitários segue de forma antagônica aos demais resultados, pois dos 13 itens avaliados apenas 1 apresentou resultados abaixo do índice de qualidade.

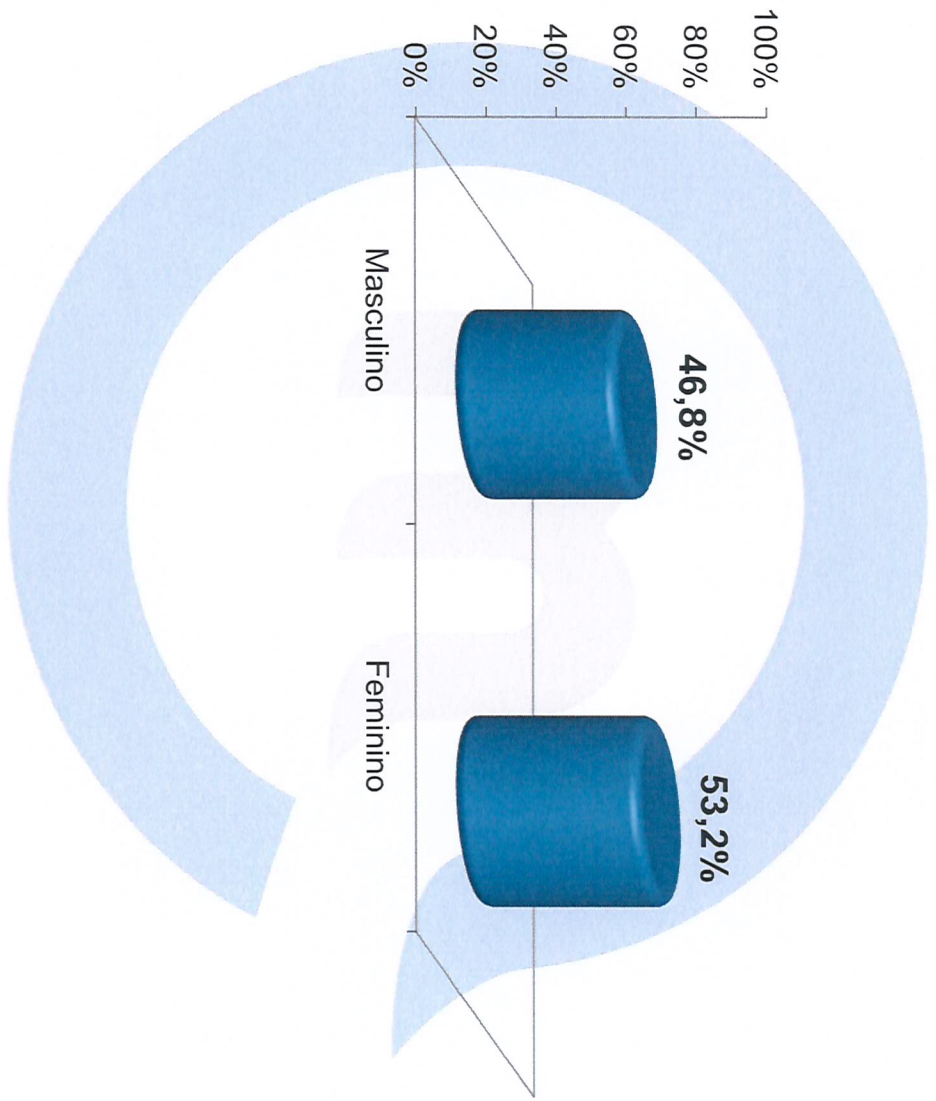


IX - PERFIL



Sexo

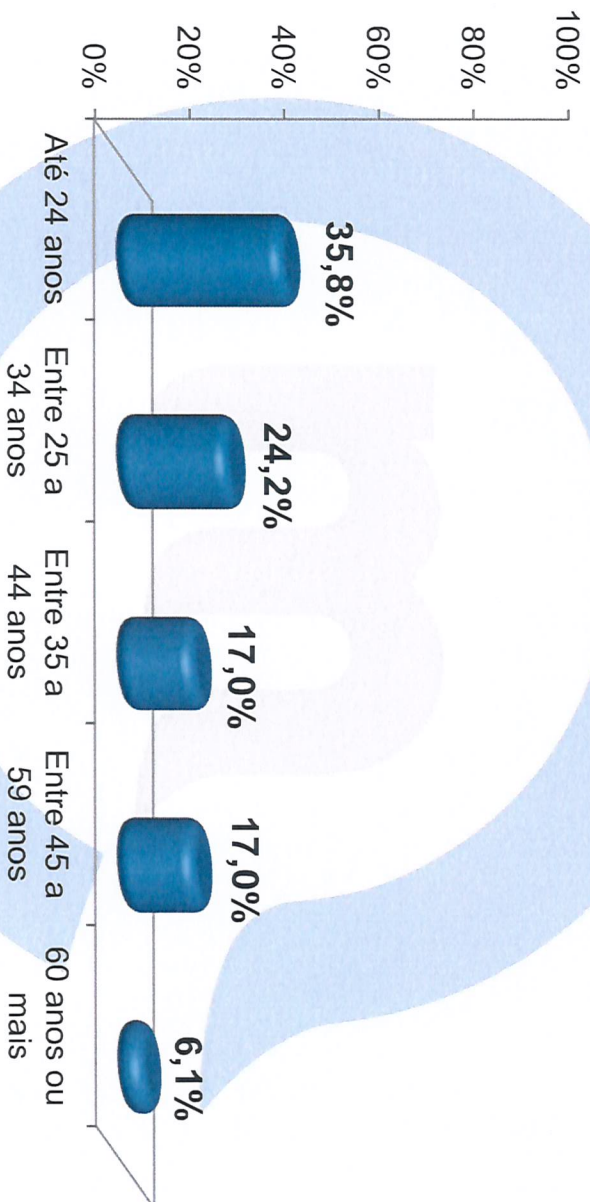
Pesquisa de Satisfação 2019 – LAPA





Idade

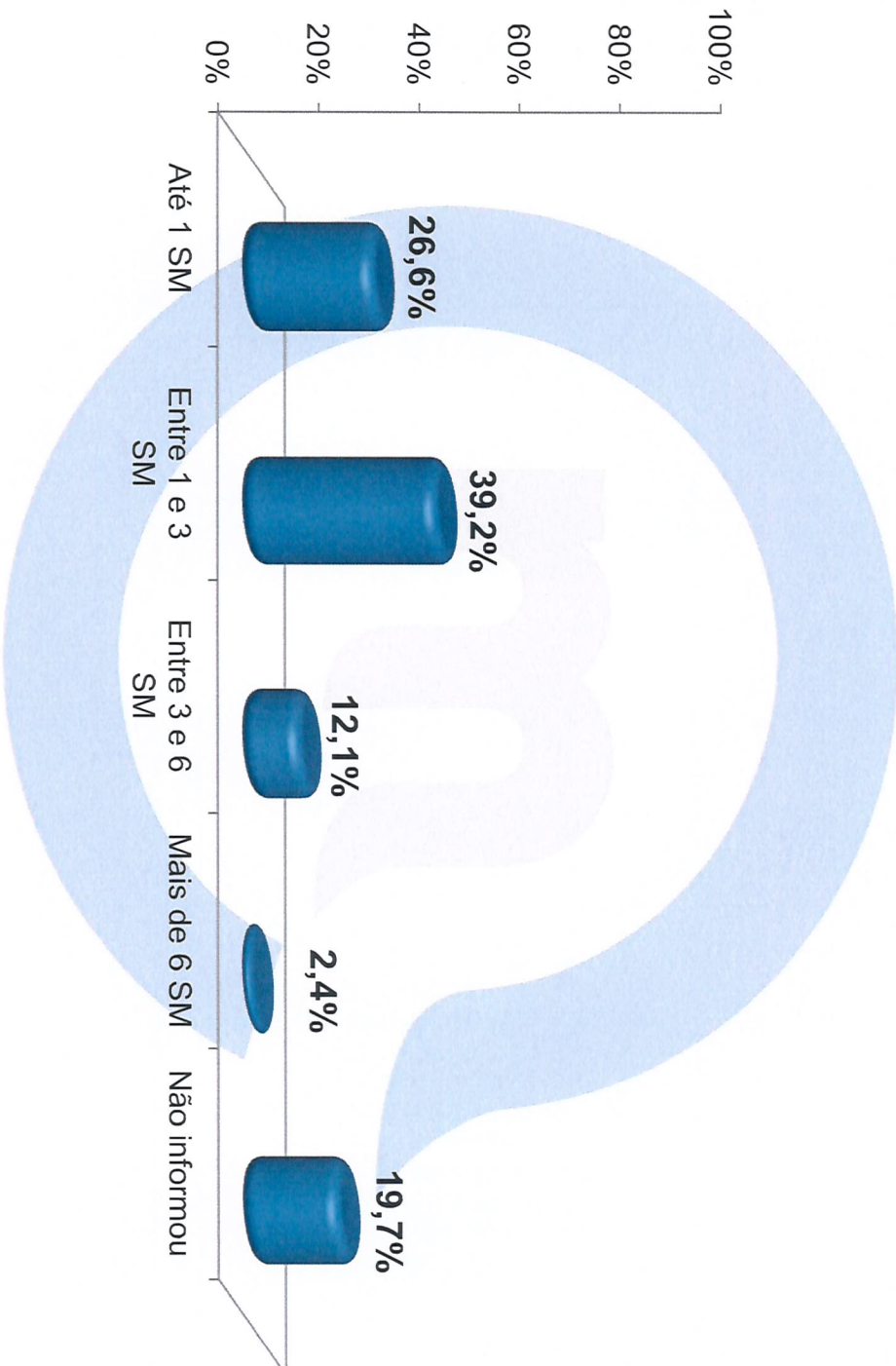
Pesquisa de Satisfação 2019 – LAPA





Renda familiar

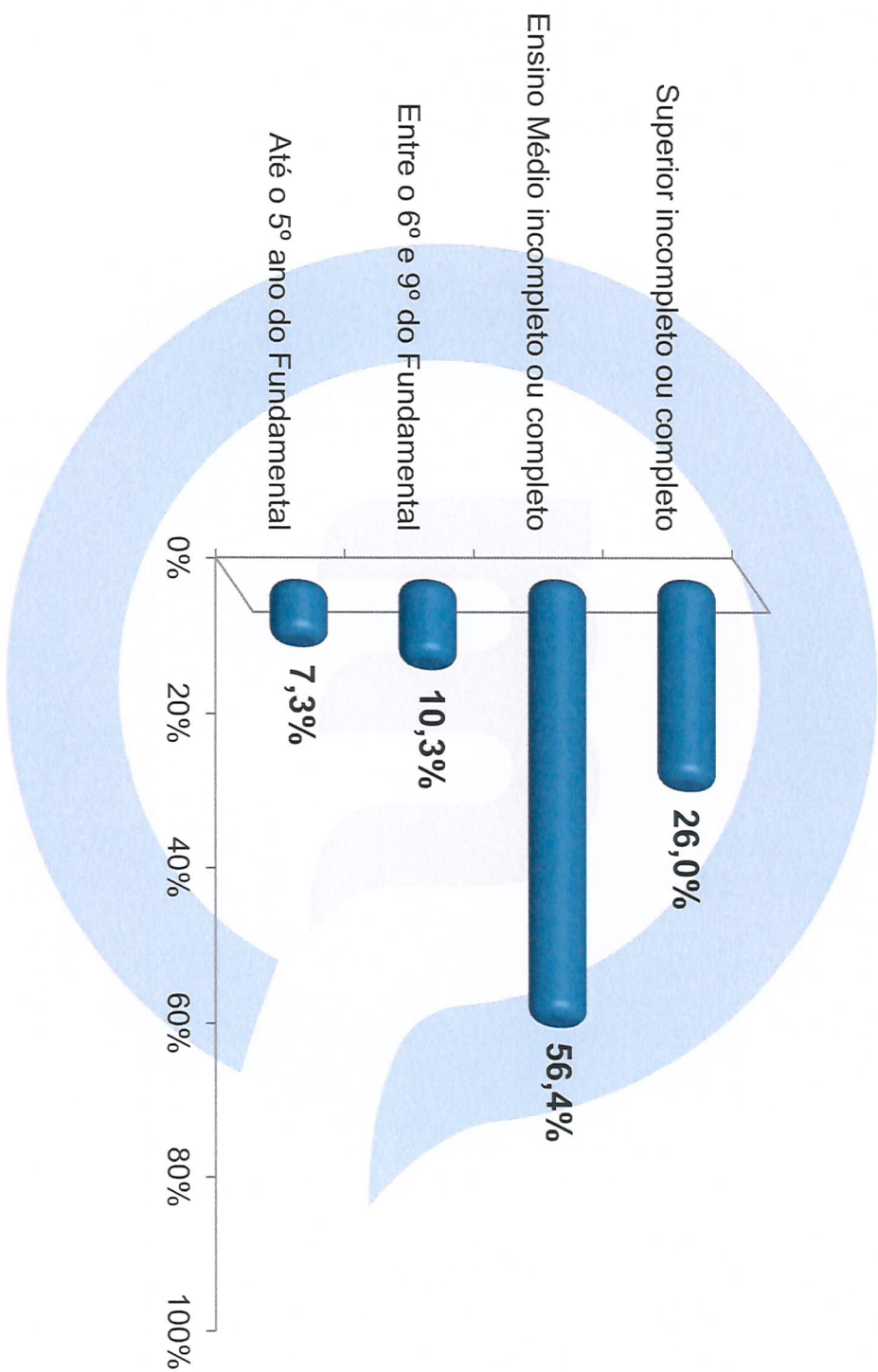
Pesquisa de Satisfação 2019 – LAPA





Escolaridade

Pesquisa de Satisfação 2019 – LAPA





XI - RESUMO

AVALIAÇÃO DO SANITÁRIO

Em relação aos itens a seguir, gostaria que você avaliasse como Ótimo (OT), Adequado (AD), Regular (RE) ou Ruim (RU). Em que:

ÓTIMO significa Expectativas ou metas atendidas e superadas;

ADEQUADO - Expectativas ou metas atendidas;

REGULAR - Expectativas ou metas minimamente atendidas;

RUIM Expectativas ou metas não atendidas.

Ambiente	Itens	Nota de Satisfação			
		Ótimo OT	Adequado AD	Regular RE	Ruim RU
Limpeza	1. Vaso sanitário e mictório	52,4%	27,8%	17,5%	2,4%
	2. Pias e cubas	51,2%	27,1%	18,6%	3,1%
	3. Cestos de lixo	45,5%	27,6%	24,4%	2,4%
	4. Acessórios sanitários - espelhos, toalheiras, torneiras e saboneteira	53,9%	17,2%	24,2%	4,7%
	5. Portas, batentes e maçanetas	45,5%	23,1%	20,7%	10,7%
	6. Luminárias	59,7%	22,5%	14,7%	3,1%
	7. Papel Higiénico	52,5%	25,0%	18,3%	4,2%
	8. Material	46,8%	29,0%	21,8%	2,4%
	9. Sabonete	52,2%	20,9%	15,7%	11,3%
	10. Papel Toalha	38,9%	21,2%	24,8%	15,0%
	11. Descarga	59,2%	24,8%	15,2%	0,8%
	12. Torneiras	63,6%	21,7%	13,2%	1,6%
	Equipamento	13. Secador de mão	57,8%	22,0%	11,0%



AVALIAÇÃO DO TERMINAL

Em relação aos itens a seguir, gostaria que você avaliasse como Ótimo (OT), Adequado (AD), Regular (RE) ou Ruim (RU). Em que:

Ambiente	Itens	Nota de Satisfação			
		Ótimo OT	Adequado AD	Regular RE	Ruim RU
Limpeza	Bancos, Telefones, Bloqueios e Painéis	29,1%	35,8%	29,9%	5,2%
	Escadas	34,2%	32,5%	28,6%	4,6%
	Extintores de Incêndio e quadro geral	41,8%	36,8%	18,6%	2,8%
	Luminárias	39,5%	33,1%	21,8%	5,6%
	Paredes	32,1%	37,1%	25,7%	5,0%
	Pisos e Passarelas	36,8%	38,3%	21,2%	3,7%
	Portas, batentes e maçanetas	32,7%	33,8%	27,9%	5,7%
	Placas de comunicação visual, totens e painéis	50,5%	26,8%	18,1%	4,7%
	Cestos de lixo	46,3%	24,0%	21,7%	8,0%
	Equipamentos - Ventiladores, ar condicionado e exaustores	27,2%	22,0%	27,9%	22,9%
	Teto/forro	23,7%	28,0%	35,3%	14,7%
	Vidros internos e externos	31,1%	36,1%	29,0%	3,8%
	Cobertura	31,9%	32,6%	28,0%	7,4%
	Segurança	33,2%	21,7%	33,6%	11,5%
	Segurança	42,5%	29,2%	23,9%	4,5%
	Informação pelo telefone - CCO	Atendimento do Funcionário	34,9%	20,6%	30,2%
Qualidade da informação dada		33,3%	24,2%	30,3%	12,1%
Tempo de atendimento		27,7%	21,5%	36,9%	13,8%
Lojas	Limpeza	50,4%	31,5%	16,2%	1,9%
	Atendimento do Funcionário	44,3%	30,7%	22,4%	2,6%
	Variedade das lojas/opção de compras	45,8%	30,2%	21,8%	2,2%
Lojas	Qualidade dos produtos	46,5%	29,4%	22,7%	1,5%

AVALIAÇÃO DAS ÁREAS EXTERNAS

Em relação aos itens a seguir, gostaria que você avaliasse como Ótimo (OT), Adequado (AD), Regular (RE) ou Ruim (RU). Em que:

ÓTIMO significa Expectativas ou metas atendidas e superadas,
ADEQUADO - Expectativas ou metas atendidas,
REGULAR - Expectativas ou metas minimamente atendidas
RUIM Expectativas ou metas não atendidas

Ambiente	Itens	Nota de Satisfação			
		Ótimo OT	Adequado AD	Regular RE	Ruim RU
Limpeza	Folhagem dos jardins e áreas verdes	23,0%	25,9%	40,3%	10,8%
	Grades	23,0%	32,3%	36,6%	8,1%
	Cestos de lixo	28,5%	30,9%	25,5%	15,2%
	Calçadas e acessos	26,8%	33,9%	28,6%	10,7%
	Luminárias	23,2%	24,6%	34,8%	17,4%
	Quantidade de vagas	24,4%	20,7%	37,8%	17,1%
Estacionamento	Atendimento do Funcionário	39,3%	37,9%	18,6%	4,3%
	Segurança	22,4%	23,1%	32,7%	21,8%
	Iluminação	17,9%	25,7%	43,6%	12,9%
	Acesso para carros	21,3%	26,0%	37,8%	15,0%
Geral	Acesso para pedestres	29,3%	39,5%	21,6%	9,6%
	Localização	52,1%	34,9%	9,5%	3,6%
	Segurança	21,3%	18,8%	36,9%	23,1%