



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ST/SR/PF/SP**

ANEXO III - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1.1. Quando da finalização dos atendimentos ao usuário, estes deverão ser convidados a responder pesquisa de satisfação, cujo resultado poderá ser utilizado para a qualificação dos serviços prestados pela CONTRATADA. O conteúdo detalhado da pesquisa de satisfação será definido posteriormente pela CONTRATANTE.

1.2. A pesquisa deverá ser realizada diretamente com o usuário, e a CONTRATADA deverá elaborar mensalmente relatório de pesquisa de satisfação, indicando a quantidade de usuários pesquisados, os percentuais e quantidades das respectivas respostas.

1.3. A pesquisa deverá conter, no mínimo, as seguintes avaliações:

QUESTIONÁRIO BÁSICO				
Deverão ser avaliados no mínimo os seguintes itens:	Opção de Avaliação			
	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
a) Satisfação com o conhecimento técnico do operador				
b) Satisfação com a postura e cordialidade do operador				
c) Satisfação com o tempo de atendimento				
d) Satisfação com a solução implementada				

1.4. A CONTRATADA deverá atingir os seguintes índices mínimos de satisfação de usuário em todos os itens:

I. Ótimo 90 %

II. Ótimo e bom 95%

III. Ótimo bom e regular 99%

IV. Insatisfatório 1%

1.5. Quando a avaliação em qualquer dos itens for regular e insatisfatória a CONTRATADA

deverá se certificar dos motivos da insatisfação do usuário a fim de evitar futuras falhas no atendimento.

1.6. A contratada deverá apresentar relatório semestral contendo:

1.6.1. Os indicadores de níveis de serviço executados versus acordados;

1.6.2. Os indicadores de desempenho alcançados pelo atendimento da Central Telefônica versus padrões mínimos exigidos;

1.6.3. Todas as ordens de serviço abertas no período, discriminando-se quantitativamente o seu status (finalizadas, pendentes, etc.) e o efetivo prazo de resolução dos atendimentos;

1.6.4. Recomendações técnico administrativas e demais informações julgadas úteis.

1.7. A contratada deverá apresentar, semestralmente, acréscimo geral no índice de satisfação previstos nos incisos I e II do item 1.4



Documento assinado eletronicamente por **CAMILO LANDO DE LIMA, Chefe de Setor - Substituto (a)**, em 11/10/2018, às 14:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ISMAEL CABRAL MENEZES, Chefe de Setor**, em 11/10/2018, às 14:33, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Nº de Série do Certificado: 1278203226785688661



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8403580** e o código CRC **EC352F07**.