

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES Ano 2006

QUADRO 1. Amostragem da pesquisa de satisfação do cliente externo.

Unidade Técnica	Total de Questionários Enviados	% sobre o Total Enviado por UT	Total de Questionários Respondidos	% respondidos/ enviados por UT
TECNOLAT	32	1,4	8	25,0
CEREAL CHOCOTEC	32	1,4	10	31,3
LAFISE - Sensorial	114	5,1	38	33,3
CTC - Carnes	169	7,6	33	19,5
MICROBIOLOGIA	223	10,0	50	22,4
FRUTHOTEC	84	3,8	16	19,1
QUÍMICA	517	23,2	131	25,3
CETEA - Embalagem	794	35,7	219	27,6
CIAL - Informações	209	9,4	25	12,0
GEPC - Engenharia	52	2,3	6	11,5
TOTAL	2.226	100	536	24,1

GRÁFICO 1 - Perfil das empresas respondentes.

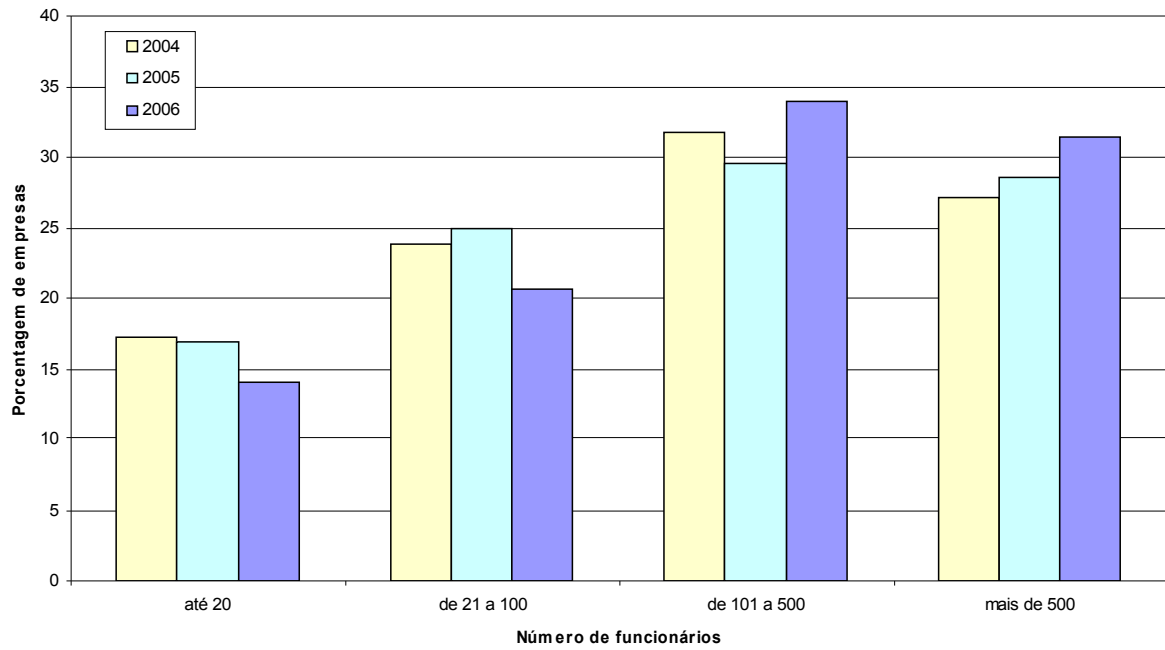


GRÁFICO 2 - Composição das empresas.

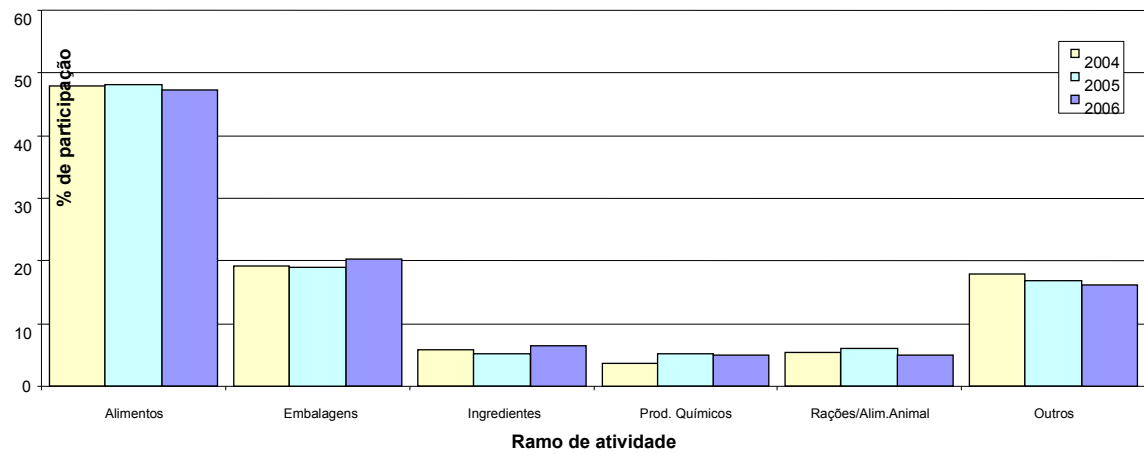


GRÁFICO 3 - Índice de satisfação/ insatisfação média das Unidades do ITAL.

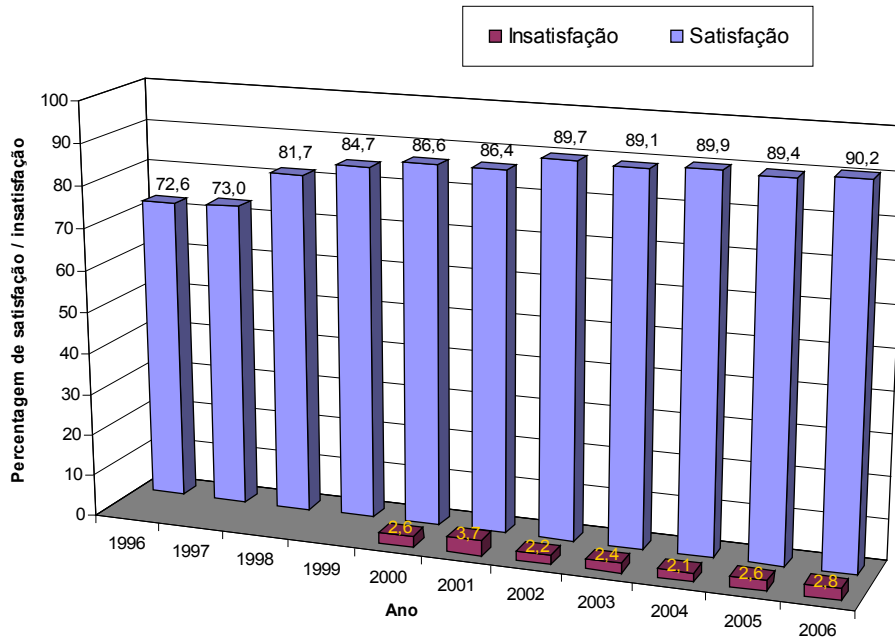


GRÁFICO 4 - Índice de satisfação/ insatisfação média por Unidade.

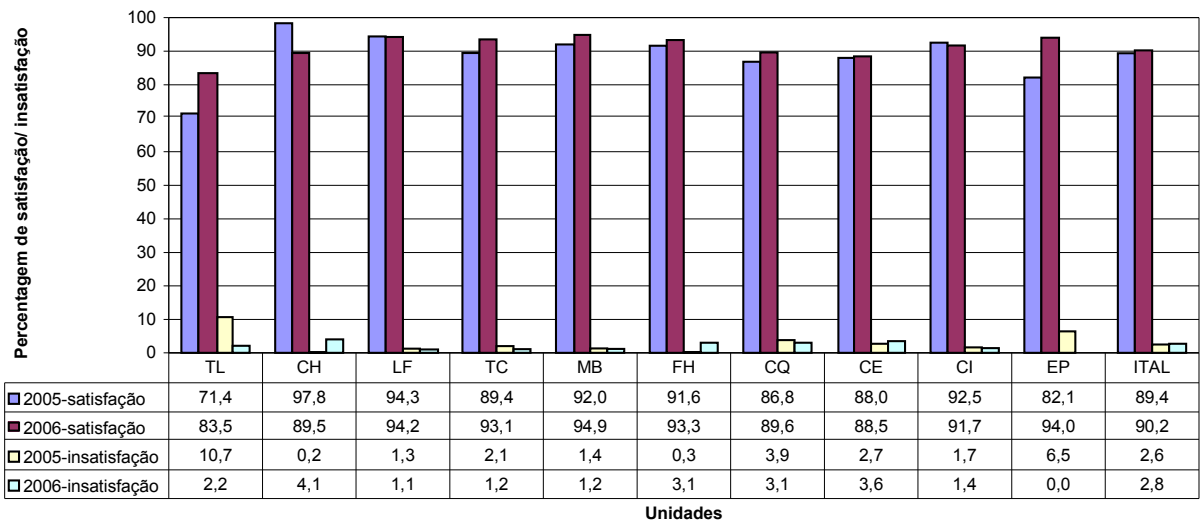


GRÁFICO 5 - Satisfação média do ITAL por item avaliado.

1 = Muito insatisfeito
 2 = Insatisfeito
 3 = Neutro
 4 = Satisfeito
 5 = Muito Satisfeito

