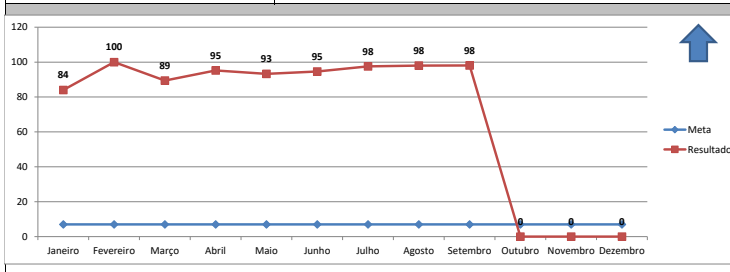


	Código: ID-RFI	Aprovado por:
		Emitido por:

**Informação Documentada** | **Título:** Registro da Ficha de Indicador

Nome da Unidade: HEGV | Unidade de Medida: PONTOS

Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)
> = 7	Índice de Satisfação dos Usuários	(Soma do resultado de pesquisa de satisfação realizada com usuários classificados como PROMOTOR - Soma do resultado de pesquisa de satisfação realizada com usuários classificados como DETRATORES) / Soma de respostas de pesquisa de satisfação realizadas



**Periodicidade de Avaliação**  
Mensal

**Área Responsável**  
Ouvidoria

**Responsável pela Coleta de Dados**  
Ouvidoria

**Responsável pela Análise de Dados**  
Ouvidoria

**Referencial Comparativo**

**Versão**  
Setembro/2021

**Última Atualização**

**Justificativa**

De 16 a 30 de setembro de 2021 tivemos 4.162 atendimentos, sendo que foram aplicadas 211 pesquisas de satisfação com 98% de meta concluída.

**Análise Crítica**

Índice de Satisfação dos Usuários satisfatório.

**Ação de Melhoria**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
(Soma do resultado de pesquisas de satisfação realizadas com usuários classificados como PROMOTOR - Soma do resultado de pesquisas de satisfação realizadas com usuários classificados como DETRATORES)	295	18	549	337	360	354	361	393	207			
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	351	18	614	354	386	374	370	401	211			

Índice de Satisfação dos Usuários												
Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Meta	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Resultado	84	100	89	95	93	95	98	98	98	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!