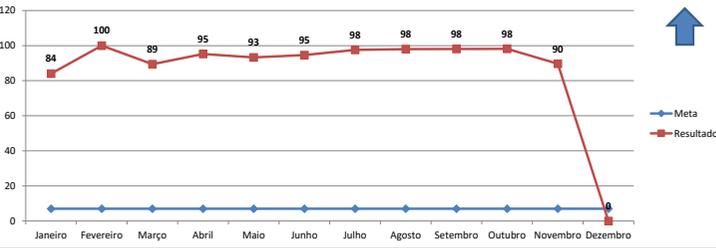


		Código: ID-RFI		Aprovado por:	
				Emitido por:	
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador			
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PONTOS		
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)			
> = 7	Índice de Satisfação dos Usuários	(Soma do resultado de pesquisa de satisfação realizada 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 Novembro/2021 Última Atualização			
Justificativa					
No mês de outubro 2021 tivemos 9.705 atendimentos, sendo aplicadas 541 pesquisas de satisfação com 90% 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	490		
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	351	18	614	354	386	374	370	401	211	499	485	541

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	98	90	#DIV/0!