
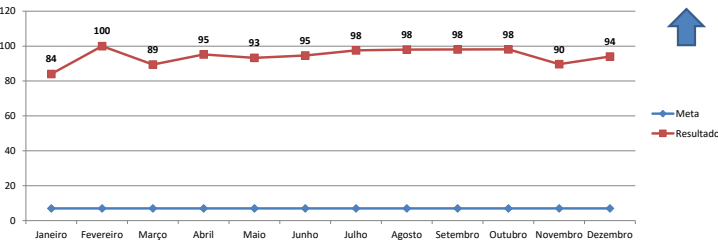


| | | | | |
|--|-----------------------------------|--|--------|---------------|
|  | | Código: ID-RFI | | Aprovado por: |
| | | | | Emitido por: |
| Informação Documentada | | Título: Registro da Ficha de Indicador | | |
| Nome da Unidade | HEGV | Unidade de Medida | PONTOS | |
| Meta | Indicador | 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 | | |
| | | Dezembro/2021 | | |
| | | Última Atualização | | |
| Justificativa | | | | |
| <p>No mês de dezembro- 2021 tivemos 8.962 atendimentos, sendo aplicadas 532 pesquisas de satisfação com 94% de meta concluída.</p> | | | | |
| Análise Crítica | | | | |
| <p>Índice de Satisfação dos Usuários satisfatório.</p> | | | | |
| 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 | 485 | 500 |
| Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas | 351 | 18 | 614 | 354 | 386 | 374 | 370 | 401 | 211 | 499 | 541 | 532 |

| 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 | 94 |