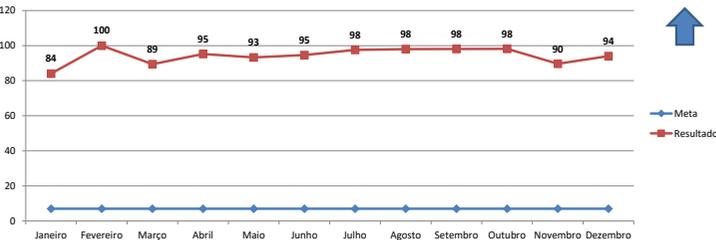


		Código: ID-RFI		Aprovado por:	
				Emitido por:	
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador			
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PONTOS		
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)			
> = 7	Índice de Satisfação dos Usuários	(Soma do resultado de pesquisa de satisfação realizada 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		
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	351	18	614	354	386	374	370	401	211	499	485	500

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