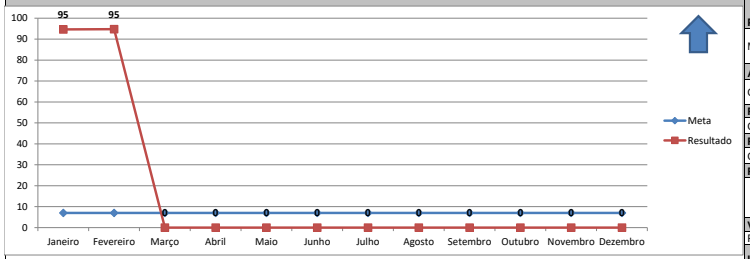
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por:
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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 ususários classificados como PROMOTOR - Soma do resultado de pesquisa de satisfação realizada com ususários 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 Analise de Dados	Ouvidoria
Referencial Comparativo	
Versão	Fevereiro/2022
Última Atualização	

Justificativa

O total de atendimentos foi igual a 7.'804. Assim, o número de pesquisas realizadas de 421 atingiu a amostragem mínima exigida de 5% (390 pesquisas) no período.

Análise Crítica

Índice de Satisfação dos Usuários satisfatorio.

Ação de Melhoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
(Soma do resultado de pesquisas de satisfação realizadas com ususários classificados como PROMOTOR - Soma do resultado de pesquisas de satisfação realizadas com ususários classificados como DETRATORES)	407	399										
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	430	421										

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	95	95	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!