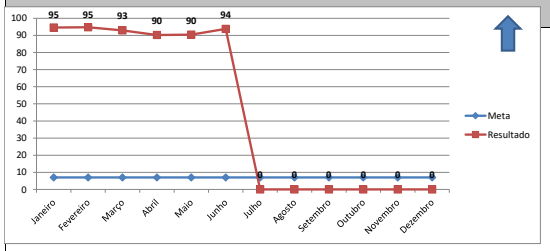
| | | |
|---|---|---|
| | **Código:** ID-RFI | **Aprovado por:** |
| | | **Emitido por:** |
| **Informação Documentada** | **Título:** Registro da Ficha de Indicador | |

| **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**

Junho/2022

**Última Atualização**

**Justificativa**

O total de atendimentos foi igual a 10.487. Assim, o número de pesquisas realizadas de 679 atingiu a amostragem mínima exigida de 5% (524 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 | 541 | 470 | 484 | 637 | | | | | | |
| Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas | 430 | 421 | 582 | 521 | 535 | 679 | | | | | | |

**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 | 93 | 90 | 90 | 94 | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |