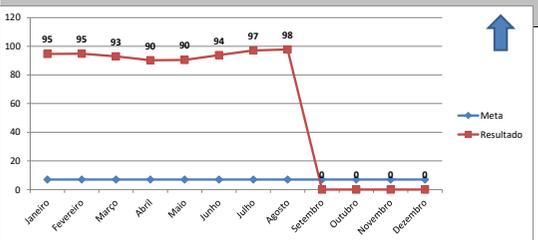


		Código: ID-RFI	Aprovado por:
			Emitido por:
<b>Informação Documentada</b>		Título: Registro da Ficha de Indicador	
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PONTOS
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)	
> = 7	Índice de Satisfação dos Usuários	(Soma do resultado de pesquisa de satisfação realizada com 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	
		<b>Periodicidade de Avaliação</b> Mensal <b>Área Responsável</b> Ouvidoria <b>Responsável pela Coleta de Dados</b> Ouvidoria <b>Responsável pela Análise de Dados</b> Ouvidoria <b>Referencial Comparativo</b>  <b>Versão</b> Agosto/2022 <b>Última Atualização</b>	
<b>Justificativa</b>			
Índice de Satisfação dos Usuários com 98% de satisfação.			
<b>Análise Crítica</b>			
O total de atendimentos foi igual a 9001 Assim, o número de pesquisas realizadas de 498 atingiu a amostragem mínima exigida de 5% (450 pesquisas) no período.			
<b>Ação de Melhoria</b>			

	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)	407	399	541	470	484	637	535	487				
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	430	421	582	521	535	679	551	498				

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	97	98	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!