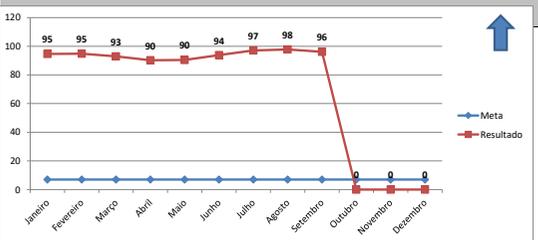


		Código: ID-RFI	Aprovado por:
			Emitido por:
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador	
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PONTOS
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)	
> = 7	Índice de Satisfação dos Usuários	(Soma do resultado de pesquisa de satisfação realizada com usuários 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 setembro/2022 Última Atualização	
Justificativa			
Índice de Satisfação dos Usuários com 96% de satisfação.			
Análise Crítica			
O total de atendimentos foi igual a 8.309. Assim, o número de pesquisas realizadas de 461 atingiu a amostragem mínima exigida de 5% (447 pesquisas) no período.			
Ação de Melhoria			

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	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	443			
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	430	421	582	521	535	679	551	498	461			

Índice de Satisfação dos Usuários												
Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	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	96	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!