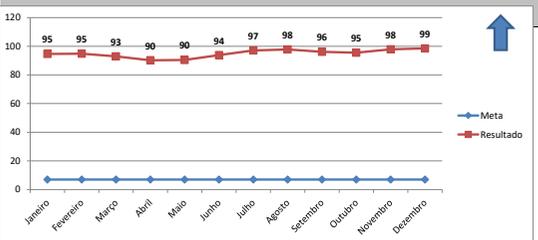


		Código: ID-RFI		Aprovado por:
				Emitido por: Mayara Pessanha
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador		
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PONTOS	
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)		
> = 7	Índice de Satisfação dos Usuários	(Soma do resultado de pesquisa de satisfação 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 Direção Geral Referencial Comparativo Versão Dezembro/2022 Última Atualização		
Justificativa				
O indicador de índice de satisfação dos usuários em 99% de satisfação, dentro da meta estabelecida.				
Análise Crítica				
Das pesquisas realizadas 471 usuários manifestaram estarem satisfeitos com os serviços prestados na unidade. No mês de dezembro de 2022, teve o total de 7.526 atendimentos, gerando o resultado de 99, atingindo a meta de >=7. Vale ressaltar, que foi atingido a amostragem mínima exigida de 5% (376 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	633	726	464
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	430	421	582	521	535	679	551	498	461	663	742	471

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	95	98	99