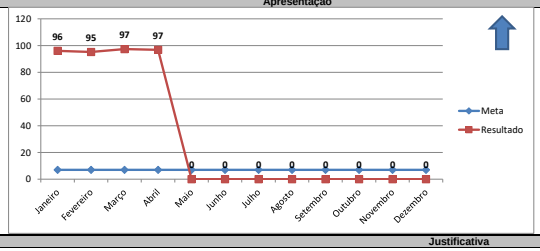
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Mayara Pessanha
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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 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

Apresentação



Periodicidade de Avaliação

Mensal

Área Responsável

Ouvidoria

Responsável pela Coleta de Dados

Ouvidoria

Responsável pela Analise de Dados

Direção Geral

Referencial Comparativo

Versão

Abril de 2023

Última Atualização

Justificativa

O indicador de satisfação dos usuários no mês de abril, ficou em 97%, indicando um resultado favorável, se mantendo, conforme o mês passado.

Análise Crítica

No mês de março foram feitas 499 entrevistas pelo sistema da Secretária, gerando um resultado satisfatório de 97%, atingindo a meta de >=7.
Ressaltamos que foi atingido a amostragem mínima exigida de 5% (210 pesquisas), em relação ao total de atendimento realizado no hospital de 4.196.

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)	489	455	596	483								
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	509	478	612	499								

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	96	95	97	97	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!