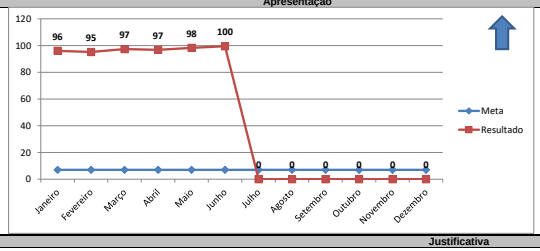
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Mayara Pessanha
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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

Junho 2023

Última Atualização

Justificativa

O indicador de satisfação dos usuários no mês de março, ficou em 100%, indicando um resultado favorável e em destaque de todos os meses do ano de 2023, até o presente momento.

Análise Crítica

No mês de maio foram feitas 479 entrevistas pelo sistema da Secretária, gerando um resultado satisfatório de 100%, atingindo a meta de >=7.
Ressaltamos que foi atingido a amostragem mínima exigida de 5%, em relação ao total de atendimento realizados no hospital que foi de 4.047.

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	569	409						
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	509	478	612	499	579	411						

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	98	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!