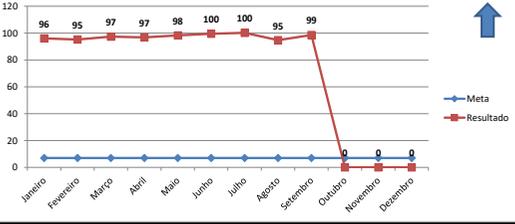


		Código: ID-RFI		Aprovado por:
				Emitido por: Admilson N. Costa
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador		
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PONTOS	
Meta	> = 7	Indicador	Índice de Satisfação dos Usuários	
		Forma de Medição (cálculo)	(Soma do resultado de pesquisa de satisfação 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	Ouvindoria	
		Responsável pela Coleta de Dados	Ouvindoria	
		Responsável pela Análise de Dados	Direção Geral	
		Referencial Comparativo		
		Versão	Setembro 2023	
		Última Atualização		
Justificativa				
O indicador de satisfação dos usuários no mês de setembro, ficou em 99%, indicando um resultado favorável até o presente momento.				
Análise Crítica				
No mês de setembro foram feitas 482 entrevistas pelo sistema da Secretária, gerando um resultado satisfatório de 99%, 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 3935.				
Ação de Melhoria				

	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)	489	455	596	483	569	409	486	449	475			
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	509	478	612	499	579	411	485	474	482			

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	100	95	99	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!