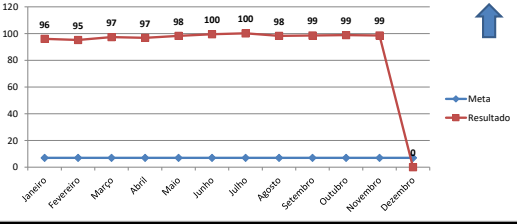
		Código: ID-RFI		Aprovado por:
				Emitido por: Admilson N. Costa
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador		
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PONTOS	
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)		
> = 7	Índice de Satisfação dos Usuários	(Soma do resultado de pesquisa de satisfação 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		
Apresentação		Periodicidade de Avaliação		
		Mensal Área Responsável Ouvidoria Responsável pela Coleta de Dados Responsável pela Análise de Dados Direção Geral Referencial Comparativo Versão Novembro 2023 Última Atualização		
Justificativa				
O indicador de satisfação dos usuários no mês de novembro, ficou em 99%, indicando um resultado favorável até o presente momento.				
Análise Crítica				
No mês de novembro foram feitas 554 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 4.808.				
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	466	475	694	546	
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	509	478	612	499	579	411	485	474	482	702	554	

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	98	99	99	99	#DIV/0!