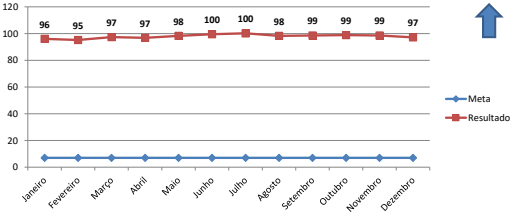
		Código: ID-RFI		Aprovado por:
				Emitido por: Admilson N. Costa
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador		
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PONTOS	
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)		
> = 7	Índice de Satisfação dos Usuários	(Soma do resultado de pesquisa de satisfação 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		
		Periodicidade de Avaliação		
		Mensal		
		Área Responsável		
		Ouidoria		
		Responsável pela Coleta de Dados		
		Ouidoria		
		Responsável pela Análise de Dados		
		Direção Geral		
		Referencial Comparativo		
		Versão		
		dezembro 2023		
		Última Atualização		
Justificativa				
O indicador de satisfação dos usuários no mês de dezembro, ficou em 97%, indicando um resultado favorável até o presente momento.				
Análise Crítica				
No mês de novembro foram feitas 573 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%, em relação ao total de atendimento realizados no hospital.				
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	557
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	509	478	612	499	579	411	485	474	482	702	554	573

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	97