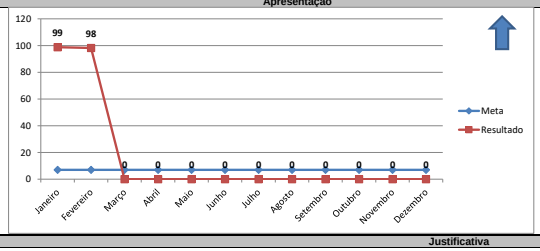
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Admilson N. Costa
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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 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

Fevereiro 2024

Última Atualização

Justificativa

O indicador de satisfação dos usuários no mês de fevereiro, ficou em 98%, indicando um resultado favoráve até o presente momento.

Análise Crítica

No mês de fevereiro foram feitas 550 entrevistas pelo sistema da Secretária, gerando um resultado satisfatório de 98%, 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 ususários classificados como PROMOTOR - Soma do resultado de pesquisas de satisfação realizadas com ususários classificados como DETRATORES)	570	540										
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	577	550										

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	99	98	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!