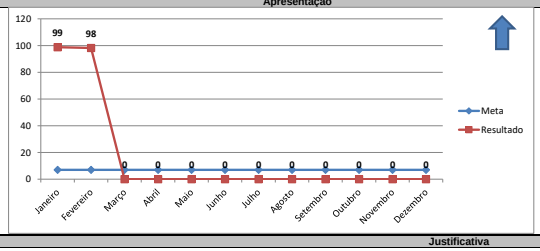
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Alan Dias Moraes
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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

Março 2024

Última Atualização

Justificativa

O indicador de satisfação dos usuários no mês de Março, ficou em 0%, indicando um resultado desfavoráve até o presente momento.

Análise Crítica

No mês de Março não foram registradaspesquisas pelo sistema da Secretária, gerando um resultado insatisfatório de 0%, atingindo a meta de <=7.
Ressaltamos que não foi atingido a amostragem mínima exigida de 5%, em relação ao total de atendimento realizados no hospital no período dos dias 1 ao 16 do mês vigente

Ação de Melhoria

O setor de ouvidoria estava acostumado a colocar em sistema todas as pesquisas sempre ao final do mês e não se atentou a data para a saída da antiga Organização Social. Esta nova gestão da ouvidoria se compromete em colocar os indicadores dentro da meta como semore foi feito.

	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	0									
Soma de respostas de pesquisas de satisfação realizadas	577	550	0									

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!