

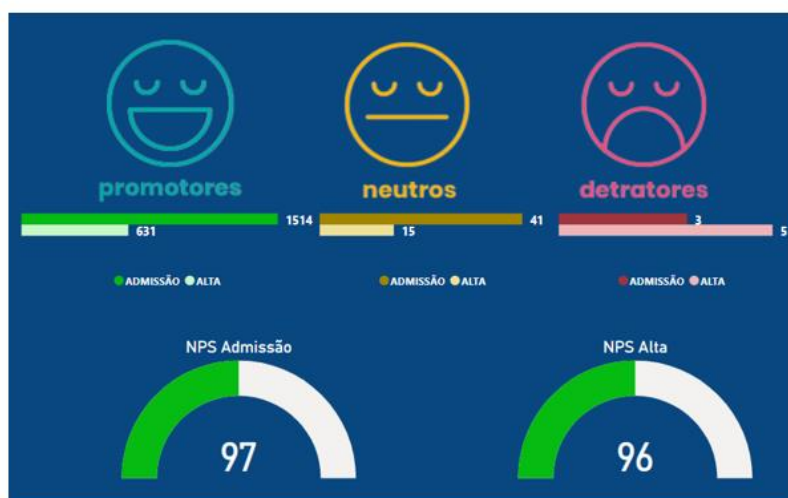
Net Promoter Score (NPS)

O Net Promoter Score (NPS), é uma métrica utilizada para medir a satisfação dos clientes em relação a empresa, produto e serviço. Ele é obtido por meio de uma única pergunta: "Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria nossa empresa/produto/serviço a um amigo ou familiar?". Com base nas respostas, os clientes são classificados em três categorias: promotores (pontuação de 9 a 10), neutros (pontuação de 7 a 8) e detratores (pontuação de 0 a 6). O NPS é calculado subtraindo a porcentagem de detratores da porcentagem de promotores, resultando em um valor que pode variar de -100 a +100. Essa é uma ferramenta valiosa para empresas avaliarem a satisfação do cliente e identificarem oportunidades de melhorias.

Em julho de 2022 a gestão do HMAP passou a utilizar o Net Promoter Score (NPS), para mensurar a satisfação dos pacientes em relação a qualidade da experiência durante o período de internação. E em setembro de 2022 iniciou-se o planejamento para a mensuração da satisfação fonada após a alta, com prazo de até 72 horas. Com isso, haverá dois momentos para avaliação da satisfação, sendo em até 48h após a admissão e após a alta.

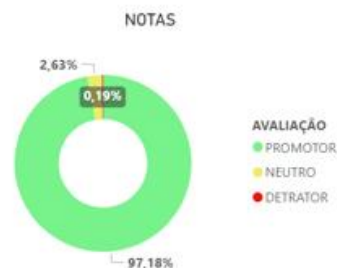
A seguir, apresentamos o gráfico com os resultados do NPS das áreas avaliadas, resultando em uma média geral de NPS do HMAP de 97. O período abrangido compreende avaliações realizadas de junho de 2022 a Dezembro de 2022;

NPS GERAL 2022



HMAP
HISTORICAL MATHEMATICS AND PHYSICS
HIGH WEDDING MATHS CHALLENGE

ALBERT EINSTEIN



HMAF
 INSTITUTO HUNGARO DE ACUSTICA
 HUNGARIAN INSTITUTE OF ACOUSTICS

HUNGARIAN INSTITUTE OF ACOUSTICS
 HUNGARIAN INSTITUTE OF ACOUSTICS

