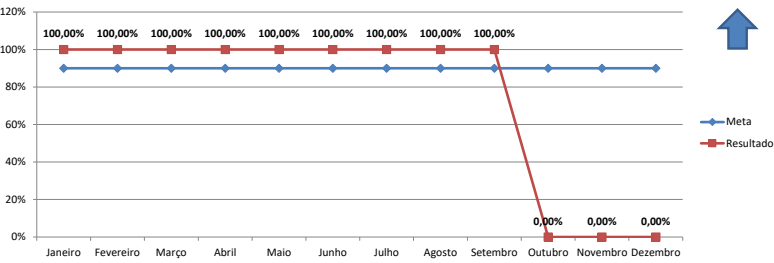
		Código: ID-RFI		Aprovado por:
				Emitido por: Natália Pereira Viegas
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador		
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PERCENTUAL	
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)		
>=90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Total de manifestações resolvidas / Total de reclamações, solicitações e denúncias x 100		
		Periodicidade de Avaliação		
		Mensal		
		Área Responsável		
		Ouvidoria		
		Responsável pela Coleta de Dados		
		Responsável pela Análise de Dados		
		Referencial Comparativo		
		Versão		
		Setembro/2021		
		Última Atualização		
Justificativa				
A meta afixada em >=90%, no mês de setembro de 2021 ficou com 100% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria.				
Análise Crítica				
No período de 15 de agosto a 14 de setembro, em resolubilidade de 100%. Ressalto que a natureza de classificação quantificou: Denúncia (1), Reclamação (7) e Solicitação (9), totalizando 17 manifestações respondidas com feedback para os usuários que efetuaram os registros. A produção mensal em 36 manifestações sendo estas: Reclamação (7), Solicitação (7) e Elogio (22).				
Ação de Melhoria				

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Total de manifestações resolvidas	28	24	7	20	18	23	14	10	17			
Total de reclamações, solicitações e denúncias	28	24	7	20	18	23	14	10	17			

Resolubilidade da Ouvidoria												
Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Meta	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!