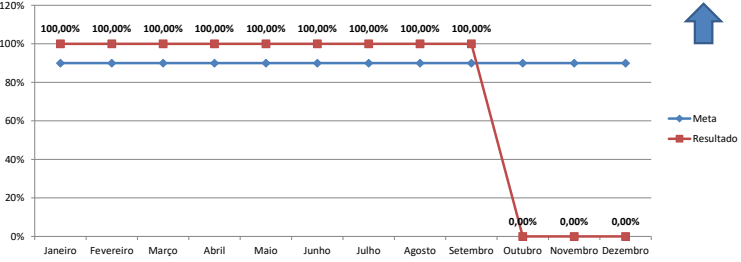
		Código: ID-RFI	Aprovado por:
			Emitido por: Natália Viegas
<b>Informação Documentada</b>		<b>Título:</b> Registro da Ficha de Indicador	
<b>Nome da Unidade</b>	UPA	<b>Unidade de Medida</b>	PERCENTUAL
<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Forma de Medição (cálculo)</b>	
> = 90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Soma de manifestações resolvidas / Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas x 100	
		<b>Periodicidade de Avaliação</b> Mensal <b>Área Responsável</b> Ouvidoria <b>Responsável pela Coleta de Dados</b> Ouvidoria <b>Responsável pela Análise de Dados</b> Ouvidoria <b>Referencial Comparativo</b>  <b>Versão</b> Setembro/2021 <b>Última Atualização</b>	
<b>Justificativa</b>			
<p>A meta afixada em &gt;=90%, no mês de setembro de 2021 representou 100% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria conforme a Secretaria Estadual de Saúde.</p>			
<b>Análise Crítica</b>			
<p>No período de 15 de agosto a 14 de setembro, totalizamos 3 manifestações em resolubilidade de 100%. Ressalto que a natureza de classificação quantitativo foi reclamação com (2) e Solicitação (1). A produção mensal em 18 manifestações sendo estas: Reclamação (3), Solicitação (2) e Elogio (13). Todas respondidas no prazo, seguindo o fluxo de resposta para o cidadão.</p>			
<b>Ação de Melhoria</b>			

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Soma de manifestações resolvidas	4	1	2	1	5	4	3	10	3			
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	4	1	2	1	5	4	3	10	3			

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!