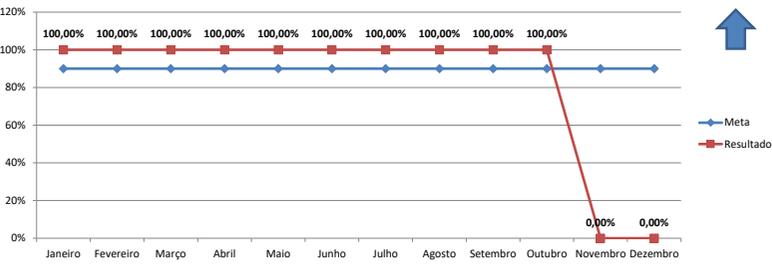


		Código: ID-RFI	Aprovado por:
			Emitido por: Natália Pereira Viegas
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador	
Nome da Unidade	HEGV	Unidade de Medida	PERCENTUAL
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)	
>=90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Total de manifestações resolvidas / Total de reclamações, solicitações e denúncias x 100	
		Periodicidade de Avaliação	
		Mensal	
		Área Responsável	
		Ouvidoria	
		Responsável pela Coleta de Dados	
		Ouvidoria	
		Responsável pela Análise de Dados	
		Ouvidoria	
		Referencial Comparativo	
		Versão	
		Outubro/2021	
		Última Atualização	
Justificativa			
A meta afixada em >=90%, no mês de outubro de 2021 ficou com 100% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria.			
Análise Crítica			
No período de 15 de setembro a 14 de outubro, em resolubilidade de 100%. Ressalto que a natureza de classificação quantificou: Denúncia (2), Reclamação (7) e Solicitação (5), totalizando 14 manifestações respondidas com feedback para os usuários que efetuaram os registros. A produção mensal em 29 manifestações sendo estas: Denúncia (3), Reclamação (12), Solicitação (3) e Elgjo (11). Todas as manifestações respondidas e com retorno para os usuários.			
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	14		
Total de reclamações, solicitações e denúncias	28	24	7	20	18	23	14	10	17	14		

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%	100,00%	#DIV/0!	#DIV/0!