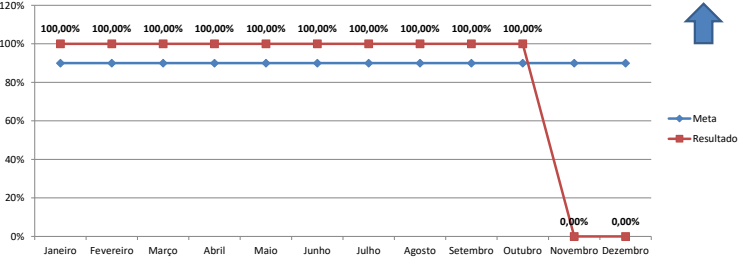
		Código: ID-RFI	Aprovado por:
		Emitido por: Natália Viegas	
Informação Documentada		Título: Registro da Ficha de Indicador	
Nome da Unidade	UPA	Unidade de Medida	PERCENTUAL
Meta	Indicador	Forma de Medição (cálculo)	
> = 90%	Resolubilidade da Ouvidoria	Soma de manifestações resolvidas / Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas 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 representou 100% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria em conformidade a Secretaria Estadual de Saúde.			
Análise Crítica			
No período de 15 de setembro a 14 de outubro, totalizamos 2 manifestações em resolubilidade de 100%. Ressalto que a natureza de classificação quantificou foi reclamação (1) e Solicitação (1). A produção mensal em 9 manifestações sendo estas: Reclamação (2) e Elogio (7). Todas respondidas no prazo, seguindo o fluxo de resposta para o cidadão.			
Ação de Melhoria			

	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	2		
Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas	4	1	2	1	5	4	3	10	3	2		

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!