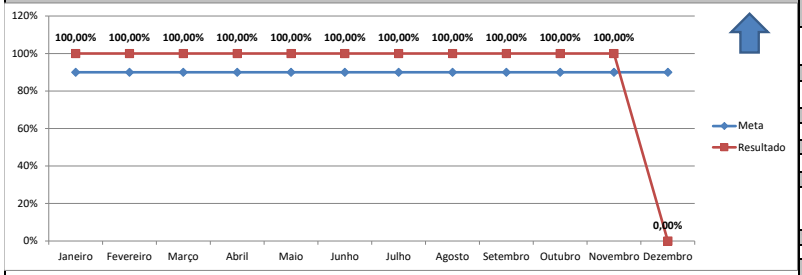
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Natália Pereira Viegas
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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 Analise de Dados
Ouvidoria
Referencial Comparativo
Versão
Novembro/2021
Última Atualização

Justificativa

A meta afixada em >=90%, no mês de novembro de 2021 ficou com 100% em conformidade com a resolubilidade da Ouvidoria.

Análise Crítica

No período de 15 de outubro a 14 de novembro, em resolubilidade de 100%. Ressalto que a natureza de classificação quantificou: Denuncia (1), Reclamação (14) e Solicitação (5), totalizando 20 manifestações respondidas com feedback para os usuários que efetuaram os registros.
A produção mensal em 54 manifestações sendo estas:Elogio (33), Reclamação(7) e Solicitação (7). Todas as manifestações respondidas e com retorno para os usuários.

Ação de Melhoria

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

Resolubilidade da Ouvidoria												
Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	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%	100,00%	#DIV/0!