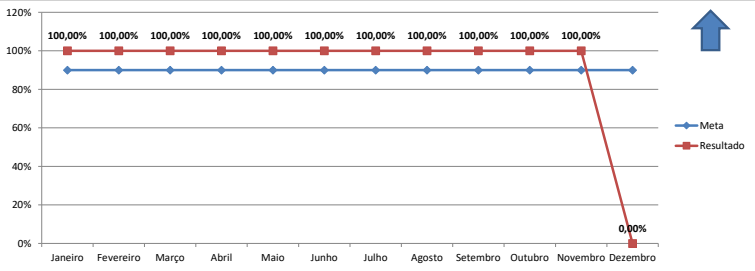
	Código: ID-RFI	**Aprovado por:**
		Emitido por: Natália Viegas
Informação Documentada	**Título:** Registro da Ficha de Indicador	

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 Analise de Dados
Ouvidoria

Referencial Comparativo

Versão
Novembro/2021

Última Atualização

Justificativa

A meta afixada em >=90%, no mês de nobembro 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 outubro a 14 de novembro, totalizamos 3 manifestações em resolubilidade de 100%. Ressalto que a natureza de classificação quantificou foi de Denúncia (1) e Reclamação (2).
A produção mensal quantificou 14 manifestações sendo estas: Denúncia (1), Reclamação (1) e Elogio (12). Todas respondidas no prazo, seguindo o fluxo de resposta para o cidadão.

Ação de Melhoria

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

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!